

ANEXO B – TERMO DE REFERÊNCIA

**Parques
CaRiocas**



ANEXO B – TERMO DE REFERÊNCIA

CONCORRÊNCIA CO SMAC Nº 01/2025

Processo Administrativo nº MAB-PRO-2024/01166

**CONCESSÃO PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS
DE APOIO À VISITAÇÃO, OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E
CONSERVAÇÃO DOS PARQUES CARIOCAS, NO MUNICÍPIO
DO RIO DE JANEIRO/RJ, DO BLOCO A: PARQUE
MADUREIRA MESTRE MONARCO, PARQUE MUNICIPAL
PROFESSOR CÉLIO LUPPARELLI E PARQUE ORLANDO LEITE**

SUMÁRIO

1. DISPOSIÇÕES INICIAIS	4
2. DOS INVESTIMENTOS DA CONCESSÃO.....	6
3. OPERAÇÃO DOS PARQUES.....	31
4. SERVIÇOS VOLTADOS AOS USUÁRIOS	32
5. SERVIÇOS OPERACIONAIS DE INFRAESTRUTURA E GESTÃO	48
6. PLANEJAMENTO E SUPORTE GERENCIAL	62
7. ENCARGOS ACESSÓRIOS RELACIONADOS AOS MACROTEMAS.....	81
8. PROJETOS E OBRAS	82
9. CRONOGRAMA GERAL DE PLANOS.....	90

1. DISPOSIÇÕES INICIAIS

1.1. ESCOPO

- 1.1.1. O presente documento tem por objetivo a descrição e detalhamento das diretrizes e obrigações referentes à prestação dos SERVIÇOS e à implantação dos INVESTIMENTOS da CONCESSÃO, a serem observadas pela CONCESSIONÁRIA em virtude da execução do CONTRATO.
- 1.1.2. Durante todo o prazo da CONCESSÃO, a CONCESSIONÁRIA deverá observar as especificações e obrigações descritas neste TERMO DE REFERÊNCIA, salvo quando expressamente excepcionadas.
 - 1.1.2.1. Nos casos omissos e excepcionais, a CONCESSIONÁRIA deverá solicitar orientações ao PODER CONCEDENTE.
- 1.1.3. As diretrizes, os requisitos, os encargos e os prazos dispostos neste TERMO DE REFERÊNCIA se aplicam a toda ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS dos PARQUES, conforme identificada no ANEXO A – CARACTERIZAÇÃO DOS PARQUES, salvo quando expressamente indicado em contrário.
- 1.1.4. 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 CONTRATO, no EDITAL e seus ANEXOS.

1.2. DIRETRIZES GERAIS

- 1.2.1. Durante o prazo da CONCESSÃO, a execução do OBJETO do CONTRATO pela CONCESSIONÁRIA deverá, em respeito aos requisitos mínimos e específicos deste TERMO DE REFERÊNCIA, atingir os seguintes objetivos:
 - 1.2.1.1. Garantir a qualidade dos SERVIÇOS prestados nos PARQUES conforme especificado neste TERMO DE REFERÊNCIA e junto aos USUÁRIOS;
 - 1.2.1.2. Garantir a participação da sociedade, a inclusão social e a promoção ambientalmente sustentável nas OBRAS e OPERAÇÃO dos PARQUES, de modo que o OBJETO traduza o propósito de mitigação, no presente, e de não geração, no futuro, de passivos sociais, econômicos e ambientais;
 - 1.2.1.3. Apresentar soluções que visem integrar os diferentes interesses dos atores (instituições públicas, instituições privadas, MORADORES DO ENTORNO, USUÁRIOS, funcionários) envolvidos no processo de execução do OBJETO do CONTRATO;

- 1.2.1.4. Buscar e se valer de inovações tecnológicas atualmente disponíveis ou que venham a surgir ao longo do período de execução da CONCESSÃO, sejam de processos, equipamentos ou outros aspectos, com a finalidade de trazer eficiência ao cumprimento das obrigações presentes neste TERMO DE REFERÊNCIA e no CONTRATO, desde que sejam atendidos os objetivos finalísticos da CONCESSÃO;
- 1.2.1.5. Ser o OBJETO executado de maneira integrada, sempre que necessário, com os órgãos, entes públicos e eventuais delegatários de serviço público, de modo a otimizar recursos;
- 1.2.1.6. Garantir a conformidade com todas as normas técnicas, tais como 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; e
- 1.2.1.7. Na elaboração e submissão dos PLANOS e PROJETOS EXECUTIVOS, na execução dos INVESTIMENTOS e na prestação dos SERVIÇOS, garantir a conformidade com todas as disposições legais aplicáveis ao OBJETO da CONCESSÃO, incluídas todas as suas alterações, substituições, consolidações e respectivas complementações, salvo se expressamente disposto em contrário.
- 1.2.2. A CONCESSIONÁRIA deverá respeitar as determinações dos Planos Diretores, Planos de Gestão, Planos de Uso Público ou quaisquer outros instrumentos de planejamento, regramento e gestão dos PARQUES que vieram a existir a qualquer tempo no curso da CONCESSÃO.
- 1.2.3. A CONCESSIONÁRIA deverá priorizar a implantação de intervenções, atividades, SERVIÇOS, programas e ações com premissas sustentáveis, buscando contribuir para o atingimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).
- 1.2.4. O PODER CONCEDENTE poderá, a qualquer tempo, constatando que a CONCESSIONÁRIA deixou de atender aos dispositivos estabelecidos no CONTRATO e seus ANEXOS, manifestar-se expressamente no sentido de que sejam providenciados os ajustes e adequações necessárias podendo, conforme o caso, aplicar as penalidades descritas no CONTRATO.

1.3. DAS MODALIDADES DE ENCARGOS DA CONCESSÃO

- 1.3.1. Sem prejuízo dos demais encargos e obrigações delimitados no CONTRATO e seus ANEXOS, os encargos da CONCESSÃO disciplinados neste TERMO DE REFERÊNCIA compreendem a:
 - i. Os INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS da CONCESSÃO, destinados à requalificação, modernização e acessibilidade das áreas, atrativos e instalações dos PARQUES;

- ii. Os SERVIÇOS da CONCESSÃO, tendentes ao incremento da experiência de visitação e uso público dos PARQUES para os USUÁRIOS, bem como à potencialização de suas funções de lazer, culturais, esportivas e educacionais;
 - iii. Os SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS operacionais, voltados à gestão, manutenção e cuidado da infraestrutura dos PARQUES; e
 - iv. Os ENCARGOS ACESSÓRIOS relacionados aos MACROTEMAS, destinados a ações e serviços de apoio à conservação, à proteção e à gestão dos PARQUES do Município do Rio de Janeiro.
- 1.3.2. Cada categoria possui seus encargos específicos, que são apresentados nas sessões que seguem.
- 1.3.3. Vinculados aos SERVIÇOS da CONCESSÃO, a CONCESSIONÁRIA será responsável pela elaboração de Relatórios Anuais de Execução e Resultados, bem como de PLANOS de Trabalho referente aos SERVIÇOS, conforme são definidos no Item 6 deste TERMO DE REFERÊNCIA, com o objetivo de planejar e monitorar as atividades da CONCESSIONÁRIA para o SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.
- 1.3.4. Os PLANOS, atividades, ações e encargos relacionados aos SERVIÇOS da CONCESSIONÁRIA deverão ser executados visando a qualidade dos SERVIÇOS, a melhor experiência de visitação dos USUÁRIOS e o menor impacto ambiental aos PARQUES.

2. DOS INVESTIMENTOS DA CONCESSÃO

2.1. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 2.1.1. Este Item descreve os INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS que a CONCESSIONÁRIA deverá realizar na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, no tempo e modo estabelecidos neste TERMO DE REFERÊNCIA.
- 2.1.2. 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, sendo aplicáveis as penalidades contratuais no caso de inexecução ou atraso na conclusão das INTERVENÇÕES.
- 2.1.3. Os INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS da CONCESSÃO são classificados como (i) novas INTERVENÇÕES; (ii) reformas ou manutenção; (iii) demolições; e (iv) sem INTERVENÇÃO, sendo que:
- v. As novas INTERVENÇÕES referem-se à implantação de infraestrutura em locais estratégicos, sendo necessárias quando inexistem estruturas adequadas ou quando as existentes não atendem com qualidade às demandas dos SERVIÇOS e atividades

da CONCESSÃO. Essas obras visam o melhor ordenamento e a modernização dos PARQUES.

- vi. As reformas ou manutenções referem-se a obras e adequações em imóveis, equipamentos e infraestruturas existentes ou potenciais vinculados à CONCESSÃO. Têm como objetivo promover melhorias, garantir a conformidade com as normativas vigentes de acessibilidade e segurança, permitir a adaptação a novos usos e atividades, além de aumentar a atratividade do espaço em termos de uso público e qualidade arquitetônica. Deve-se, ainda, assegurar a adequação da infraestrutura básica, incluindo os sistemas de energia elétrica, abastecimento de água e saneamento. As demolições se referem a demolição da infraestrutura existente por apresentar-se em mau estado de conservação e não ter potencial de uso público.
- vii. As sem INTERVENÇÕES se referem a imóveis, infraestrutura ou equipamentos que se encontram em ótimo estado de conservação, sendo necessária apenas a manutenção preventiva e corretiva ao longo da execução da CONCESSÃO.

2.2. PRAZO DE EXECUÇÃO DOS INVESTIMENTOS

- 2.2.1. Os INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS da CONCESSÃO são classificados, quanto ao prazo de execução, conforme as seguintes balizas temporais:

PRIORIZAÇÃO	PRAZO DE CONCLUSÃO
A – Médio Prazo	Até 24 (vinte e quatro) meses, a partir da ORDEM DE INÍCIO.
B – Moderado Prazo	Até 36 (trinta e seis) meses, a partir da ORDEM DE INÍCIO.
C – Longo Prazo	Até 48 (quarenta e oito) meses, a partir da ORDEM DE INÍCIO.

2.3. INVESTIMENTOS DO PARQUE MADUREIRA MESTRE MONARCO

- 2.3.1. Os INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS no PARQUE MADUREIRA MESTRE MONARCO são listados na tabela abaixo.

- 2.3.1.1. INTERVENÇÕES nas edificações e equipamentos existentes:

INTERVENÇÃO	Área (m²)	Classificação das INTERVENÇÕES	Prazo de Conclusão
Portaria 01	13,30	Manutenção	A
Área técnica 01	45,40	Reforma	A
Quiosque 01	42,50	Manutenção	A

INTERVENÇÃO	Área (m²)	Classificação das INTERVENÇÕES	Prazo de Conclusão
COB.A Q1	58,00	Demolição	A
COB.B Q1	58,00	Demolição	A
Quiosque 02	42,50	Manutenção	A
COB.A Q2	56,40	Demolição	A
COB.B Q2	86,70	Demolição	A
Quiosque 03	42,50	Manutenção	A
COB.A Q3	57,80	Demolição	A
COB.B Q3	141,00	Demolição	A
Quiosque PODER CONCEDENTE	65,30	Manutenção	A
Banheiro 01	43,65	Reforma	A
Banheiro 02	43,65	Reforma	A
Palco do Samba	1.794,20	Manutenção	A
Concha Acústica	405,00	Manutenção	A
Banheiro 03	43,65	Reforma	A
Banheiro 04	43,65	Reforma	A
Portaria 02	13,30	Manutenção	A
COB.A Q4	58,00	Demolição	A
COB.A Q5	58,00	Demolição	A
COB.B Q4Q5	279,00	Demolição	A
Quiosque 04	42,50	Manutenção	A
Quiosque 05	42,50	Manutenção	A
Áreas de Lazer – Núcleo 01	13.824,10	Reforma	A
Estacionamento – Núcleo 01	290,00	Sem intervenção	A
Portaria 03	13,30	Manutenção	B
Quiosque 06	15,80	Manutenção	B
COB.B Q6	88,00	Demolição	B
Jardim Sensorial	195,80	Reforma	B
Jardim Botânico	214,00	Reforma	B
Academia da Terceira Idade	176,00	Reforma	B
Playground 01	320,00	Reforma	B
Tênis de Mesa 01	197,00	Reforma	B
Área técnica 02	32,00	Reforma	B
Banheiro 05	43,65	Reforma	B
Quiosque 07	42,50	Manutenção	B
COB.A Q7	57,80	Demolição	B
COB.B1 Q7	63,40	Demolição	B
COB.B2 Q7	63,40	Demolição	B
Jogos de mesa	87,00	Manutenção	B

INTERVENÇÃO	Área (m²)	Classificação das INTERVENÇÕES	Prazo de Conclusão
Espelho d'água 01	960,50	Manutenção	B
Bocha	90,00	Reforma	B
Banheiro 06	43,65	Reforma	B
Áreas de Lazer – Núcleo 02	20.534,40	Reforma	B
Estacionamento – Núcleo 02	734,30	Sem intervenção	B
Portaria 04	13,30	Manutenção	B
Espelho d'água 02	221,00	Manutenção	B
ADM do Parque / Centro de Educação Ambiental	165,00	Manutenção	B
Cascata – Anéis Olímpicos	388,00	Manutenção	B
Prainha 01	230,00	Reforma	B
Skate Park	2.861,00	Manutenção	B
Edifício 01	17,00	Reforma	B
Areia 01	144,00	Reforma	B
Banheiro 07	43,65	Reforma	B
Quiosque 08	42,50	Reforma	B
COB.A Q8	55,00	Demolição	B
COB.B1 Q8	153,00	Demolição	B
COB.B2 Q8	14,00	Demolição	B
Campo de Futebol 01	1.172,00	Manutenção	B
Academia	217,00	Manutenção	B
Área Técnica 03	27,00	Reforma	B
Vôlei de Areia 01	400,00	Manutenção	B
Banheiro 08	43,65	Reforma	B
Quiosque 09	42,50	Reforma	B
COB.A Q9	55,00	Demolição	B
COB.B1 Q9	35,00	Demolição	B
COB.B2 Q9	88,00	Demolição	B
Espelho d'água 03	380,00	Manutenção	B
Quadra de futebol 01	490,00	Manutenção	B
Quadra de futebol 02	490,00	Manutenção	B
Portaria 05	13,30	Manutenção	B
Áreas de Lazer – Núcleo 03	25.941,62	Reforma	B
Estacionamento – Núcleo 03	646,40	Sem intervenção	B
Portaria 06	72,00	Manutenção	B
Áreas de Lazer – Núcleo 04	4.756,60	Reforma	B
Estacionamento – Núcleo 04	617,90	Sem intervenção	B
Portaria 07	13,30	Manutenção	B

INTERVENÇÃO	Área (m²)	Classificação das INTERVENÇÕES	Prazo de Conclusão
Pergolado 01	153,00	Manutenção	B
Pergolado 02	153,00	Manutenção	B
Pergolado 03	96,00	Manutenção	B
Espelho d'água 04	345,40	Manutenção	B
Área Técnica 04	17,00	Reforma	B
Prainha 02	886,40	Reforma	B
Pergolado 04	248,00	Manutenção	B
Cascata de água	1.236,00	Manutenção	B
Tênis de Mesa 02	690,00	Reforma	B
Pergolado 05	113,00	Manutenção	B
Pergolado 06	185,00	Manutenção	B
Banheiro 09	43,65	Reforma	B
Quiosque 10	28,00	Reforma	B
Quiosque 11	28,00	Reforma	B
COB.A Q10Q11	138,00	Demolição	B
Areia 02	78,50	Reforma	B
Playground 02	477,00	Reforma	B
Pergolado 08	206,00	Manutenção	B
Pergolado 09	194,00	Manutenção	B
Quiosque 12	28,00	Manutenção	B
Quiosque 13	28,00	Manutenção	B
COB.A Q12Q13	138,00	Demolição	B
Banheiro 10	43,65	Reforma	B
Campo de Futebol 02	1.582,00	Manutenção	B
Pergolado 10	73,00	Manutenção	B
Pergolado 11	73,00	Manutenção	B
Pergolado 12	93,00	Manutenção	B
Pergolado 13	93,00	Manutenção	B
Pergolado 14	228,00	Manutenção	B
Portaria 08	13,30	Manutenção	B
Áreas de Lazer – Núcleo 05	26.796,30	Reforma	B
Portaria 09	13,30	Reforma	A
Edifício 02 (Amil)	34,00	Reforma	A
Espelho d'água 05	345,40	Manutenção	A
Pergolado 15	153,00	Manutenção	A
Pergolado 16	34,90	Manutenção	A
Pergolado 17	39,90	Manutenção	A
Skate <i>street</i>	962,50	Manutenção	A
Banheiro 11	43,65	Reforma	A
Quiosque 14	28,00	Manutenção	A

INTERVENÇÃO	Área (m²)	Classificação das INTERVENÇÕES	Prazo de Conclusão
Quiosque 15	28,00	Manutenção	A
COB.A Q14Q15	138,00	Demolição	A
Skate Coletivo Madureira	3.094,00	Manutenção	A
Edifício 03	13,00	Manutenção	A
Quadra de tênis	707,00	Manutenção	A
Quadra de tênis paredão	152,70	Manutenção	A
Banheiro 12	43,65	Reforma	A
Pergolado 18	69,80	Manutenção	A
Pergolado 19	96,00	Manutenção	A
Quadra de basquete	642,00	Manutenção	A
Pergolado 20	69,80	Manutenção	A
Slackline 01	237,80	Reforma	A
Tênis de Mesa 03	230,00	Reforma	A
Pergolado 21	193,00	Manutenção	A
Quiosque 16	28,00	Manutenção	A
Quiosque 17	28,00	Manutenção	A
COB.A Q16Q17	138,00	Demolição	A
Pergolado 22	96,00	Manutenção	A
Banheiro 13	43,65	Reforma	A
Pergolado 23	118,00	Manutenção	A
Espelho d'água 06	574,00	Manutenção	A
Pergolado 24	117,00	Manutenção	A
Pergolado 25	128,00	Manutenção	A
Quiosque 18	28,00	Reforma	A
Quiosque 19	28,00	Reforma	A
COB.A Q18Q19	138,00	Demolição	A
Pergolado 26	96,00	Manutenção	A
Banheiro 14	43,65	Reforma	A
Áreas de Lazer – Núcleo 06	33.531,10	Reforma	A
Portaria 10	13,30	Reforma	A
Pergolado 27	174,50	Manutenção	A
Escada d'água	164,80	Manutenção	A
Pergolado 28	174,50	Manutenção	A
Edifício Multiuso	676,30	Reforma	A
Teatro a Céu Aberto	163,40	Manutenção	A
Banheiro 15	43,65	Reforma	A
Pergolado 29	159,00	Manutenção	A
Edifício Horta	336,00	Reforma	A
Pergolado 30	99,00	Manutenção	A
Areia 03	78,50	Reforma	A

INTERVENÇÃO	Área (m²)	Classificação das INTERVENÇÕES	Prazo de Conclusão
Portaria 11	13,30	Reforma	A
Áreas de Lazer – Núcleo 07	20.284,00	Reforma	A
Pergolado 31	63,13	Manutenção	A
Campo de Futebol 03	1.413,00	Manutenção	A
Pergolado 32	30,70	Manutenção	A
Pergolado 33	167,50	Manutenção	A
Banheiro 16	43,65	Reforma	A
Vôlei de Area 02	659,80	Manutenção	A
Slackline 02	237,80	Reforma	A
Quiosque 20	28,00	Reforma	A
Quiosque 21	28,00	Reforma	A
COB.A Q20Q21	138,50	Demolição	A
Pergolado 34	128,90	Manutenção	A
Pergolado 35	275,80	Manutenção	A
Playground 03	473,00	Reforma	A
Espelho d'água 07	345,40	Manutenção	A
Pergolado 36	153,00	Manutenção	A
Pergolado 37	153,00	Manutenção	A
Portaria 12	13,30	Reforma	A
Áreas de Lazer – Núcleo 08	15.797,81	Reforma	A
Ciclovía	9.157,20	Manutenção	A
Viário	18.509,20	Manutenção	C

2.3.1.2. Novas INTERVENÇÕES:

INTERVENÇÃO	Área Estimada no Projeto Referencial (m²)	Classificação das INTERVENÇÕES	Prazo de Conclusão
Novas coberturas (Quiosques) – Núcleo 01	467,70	Nova intervenção	A
Novos pergolados – Núcleo 02	216,00	Nova intervenção	B
Novos pergolados – Núcleo 03	1.290,90	Nova intervenção	B
Novas coberturas (Quiosques) – Núcleo 03	215,20	Nova intervenção	B
Novos pergolados – Núcleo 04	231,70	Nova intervenção	B
Novos pergolados – Núcleo 05	876,10	Nova intervenção	B
Novas coberturas (Quiosques) – Núcleo 05	434,50	Nova intervenção	B
Novos pergolados – Núcleo 06	920,10	Nova Intervenção	A
Novas coberturas (Quiosques) – Núcleo 06	687,10	Nova Intervenção	A

INTERVENÇÃO	Área Estimada no Projeto Referencial (m²)	Classificação das INTERVENÇÕES	Prazo de Conclusão
Novos pergolados – Núcleo 07	159,50	Nova intervenção	A
Novos pergolados – Núcleo 08	607,70	Nova intervenção	A
Novas coberturas (Quiosques) – Núcleo 08	246,60	Nova intervenção	A
Sistema de transporte interno		Nova intervenção	A
Abrigo de transporte	80,00	Nova intervenção	B
Restaurante âncora	540,00	Nova intervenção	A
Carrinhos / Triciclos padronizados		Nova intervenção	A

2.3.2. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a reforma e a readequações de todas as edificações, infraestruturas e equipamentos (quadras, parques infantis, academias ao ar livre, mobiliário urbano, entre outros) existentes na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, visando a ativação dos espaços para incentivar o uso e a apropriação, pelos USUÁRIOS, de todos os núcleos do PARQUE MADUREIRA MESTRE MONARCO, nos termos deste TERMO DE REFERÊNCIA.

2.3.2.1. Os edifícios que estão desativados ou subutilizados deverão passar por reformas e manutenções para estarem de acordo com os termos estabelecidos neste TERMO DE REFERÊNCIA.

2.3.2.2. Os edifícios desativados ou subutilizados deverão ser ativados, considerando novos usos, atividades e SERVIÇOS da CONCESSÃO, tais como, mas não se limitando: restaurante, loja de souvenir, espaço de educação ambiental, espaço de eventos, espaços comerciais e de atividades sociais e culturais.

2.3.3. A CONCESSIONÁRIA deverá implantar novo mobiliário e sistema de sinalização em toda a ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, nos termos deste TERMO DE REFERÊNCIA.

2.3.4. As novas INTERVENÇÕES do PARQUE MADUREIRA MESTRE MONARCO são detalhadas a seguir.

2.3.5. Implantação de Restaurante

2.3.5.1. A CONCESSIONÁRIA deverá implantar um novo espaço de alimentação no PARQUE MADUREIRA MESTRE MONARCO, do tipo restaurante, e poderá construir um novo edifício ou utilizar um edifício existente no PARQUE.

2.3.5.2. O edifício deverá seguir os padrões estabelecidos neste TERMO DE REFERÊNCIA e ter projeto de arquitetura harmônico com o ambiente construído do PARQUE MADUREIRA

MESTRE MONARCO, utilizando como referência os projetos arquitetônicos originais do PARQUE MADUREIRA MESTRE MONARCO.

2.3.5.3. A implantação do espaço deverá observar os seguintes parâmetros mínimos e máximos:

- i. Apresentar metragem máxima de 550m² (quinhentos e cinquenta metros quadrados), considerando varanda externa;
- ii. Possuir as seguintes dependências mínimas:
 - a. Cozinha ou copa, que atenda aos requisitos sanitários para manipulação de alimentos;
 - b. Estoque ou depósito;
 - c. Pelo menos, um conjunto de banheiros masculino e feminino, considerando instalações para portadores de necessidades especiais;
 - d. Caixa e sala administrativa; e
 - e. Área de mesas externa com ou sem cobertura (não computada na taxa de ocupação).
- iii. Contar com ampla permeabilidade entre seu exterior e seu interior, promovendo uma ampla integração em relação a natureza e à paisagem do PARQUE.

2.3.6. Padronização do Comércio Ambulante – Estruturas móveis

2.3.6.1. A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer estruturas móveis padronizadas (carrinhos e/ou triciclos) de alimentação e conveniência para os VENDEDORES AMBULANTES cadastrados no ANEXO L – ACORDOS E PERMISSÕES VIGENTES NA ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, de forma a criar uma linguagem e unidade visual integrada em todo o PARQUE.

2.3.6.2. A estrutura deverá ser móvel e permitir o fechamento das laterais para facilitar os deslocamentos e a segurança dos produtos.

2.3.6.3. A CONCESSIONÁRIA deverá instruir os VENDEDORES AMBULANTES sobre a manutenção e a padronização de suas estruturas de comércio ao longo da CONCESSÃO, que deverão estar de acordo com o PLANO DE COMUNICAÇÃO, MARKETING E IDENTIDADE VISUAL do PARQUE MADUREIRA MESTRE MONARCO.

2.3.7. Implantação de Guarderias

2.3.7.1. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar locais de guarderia ao longo do PARQUE MADUREIRA MESTRE MONARCO para que os VENDEDORES AMBULANTES possam guardar as Estruturas Móveis (carrinhos/triciclos) padronizados no PARQUE.

2.3.7.2. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar um projeto, a partir do levantamento dos VENDEDORES AMBULANTES, para definir a quantidade e a área necessárias de guarderias para acomodar todas as estruturas móveis (carrinhos/triciclos) no PARQUE.

2.3.7.3. As guarderias deverão estar dispostas em locais de fácil acesso e estarem distribuídas ao longo de todo o PARQUE MADUREIRA MESTRE MONARCO, podendo serem implantadas junto aos edifícios existentes.

2.3.8. Reforma e padronização dos Quiosques

2.3.8.1. A CONCESSIONÁRIA deverá reformar todos os quiosques existentes no PARQUE MADUREIRA MESTRE MONARCO de forma a criar uma linguagem e unidade visual e arquitetônica padronizada e integrada em todo o PARQUE.

2.3.8.2. As INTERVENÇÕES deverão seguir os parâmetros estabelecidos nos termos deste TERMO DE REFERÊNCIA e ter como referência os projetos arquitetônicos originais do PARQUE MADUREIRA MESTRE MONARCO, respeitando a autenticidade e a integridade física do ativo.

2.3.8.3. A CONCESSIONÁRIA deverá retirar as coberturas de lona implantadas junto aos quiosques e propor nova solução para as coberturas de todos os quiosques, considerando uma unidade na linguagem visual para todo o PARQUE.

2.3.8.4. A estrutura das coberturas deverá ser modular, de forma a ampliar as possibilidades de dimensionamento total, a serem aplicadas a partir de uma dimensão mínima comum, a depender das atividades e SERVIÇOS oferecidos nos quiosques.

2.3.8.5. As coberturas deverão não prejudicar a fruição das atividades de visitação.

2.3.9. Arborização Urbana no PARQUE

2.3.9.1. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar o plantio de pelo menos 240 (duzentos e quarenta) árvores no PARQUE MADUREIRA MESTRE MONARCO, de modo a ampliar o sombreamento no PARQUE, melhorar o conforto térmico e a experiência dos USUÁRIOS.

2.3.9.2. As novas árvores deverão ser plantadas, prioritariamente, nos canteiros de paisagismo existentes no PARQUE.

2.3.9.3. A CONCESSIONÁRIA deverá implantar espécies nativas, considerando a lista apresentada abaixo.

NOME CIENTÍFICO	NOME POPULAR	FORMA DE VIDA
<i>Cordia superba Cham.</i>	Babosa-branca	Arbusto/Árvore
<i>Moquilea tomentosa Benth.</i>	Oiti	Árvore

NOME CIENTÍFICO	NOME POPULAR	FORMA DE VIDA
<i>Paubrasilia echinata</i> (Lam.) Gagnon, H.C. Lima & G.P.Lewis	Pau-brasil	Árvore
<i>Libidibia ferrea</i> (Mart. ex Tul.) L.P. Queiroz	Pau-ferro	Árvore
<i>Pleroma granulosum</i> (Desr.) D. Don	Quaresmeira	Arbusto
<i>Bauhinia affinis</i> Vogel	Pata-de-vaca	Arbusto
<i>Cenostigma pluviosum</i> var. <i>peltophoroides</i> (Benth.) Gagnon & G.P. Lewis	Sibipiruna	Árvore
<i>Handroanthus serratifolius</i> (Vahl) S. Grose	Ipê-amarelo	Árvore

2.3.9.4. As mudas a serem plantadas deverão ter pelo menos 2,50m (dois metros e meio) de altura.

2.3.10. Implantação de novas Coberturas e Pergolados

2.3.10.1. De modo complementar o sombreamento que será proporcionado com a arborização do PARQUE, a CONCESSIONÁRIA deverá construir novas coberturas e pergolados ao longo do PARQUE MADUREIRA MESTRE MONARCO para melhorar a sensação térmica dos USUÁRIOS.

2.3.10.2. As novas coberturas deverão seguir os parâmetros estabelecidos nos termos deste TERMO DE REFERÊNCIA e ter como referência os projetos arquitetônicos originais do PARQUE MADUREIRA MESTRE MONARCO.

2.3.10.3. As novas coberturas deverão ser implantadas, prioritariamente, ao longo dos caminhos dos pedestres e das ciclovias, sem prejudicar a fruição das atividades de visitação.

2.3.10.4. A estrutura dessas novas coberturas e pergolados deverá ser modular, de forma a ampliar as possibilidades de dimensionamento total a serem aplicados a partir de uma dimensão mínima comum.

2.3.11. Ampliação das vagas de estacionamento

2.3.11.1. A CONCESSIONÁRIA poderá ampliar a quantidade de vagas de estacionamento ofertadas no interior do PARQUE MADUREIRA MESTRE MONARCO, implantando novos locais para o fornecimento do serviço de estacionamento.

2.3.11.2. As novas vagas de estacionamento deverão ser instaladas, prioritariamente, entre o portão 05 (cinco) e o portão 09 (nove) do PARQUE MADUREIRA MESTRE MONARCO e não poderão prejudicar os equipamentos e edifícios existentes.

2.3.11.3. Os novos locais de estacionamentos deverão conter, no mínimo:

- i. Sinalização horizontal e vertical adequadas, conforme o PLANO DE COMUNICAÇÃO, MARKETING E IDENTIDADE VISUAL, visando garantir a segurança nos deslocamentos dos USUÁRIOS;
- ii. Sistema de drenagem em adequado funcionamento;
- iii. Demarcação das vias de circulação e distribuição das vagas de maneira eficiente e seguindo as normativas pertinentes; e
- iv. Demarcação de área exclusiva para circulação de USUÁRIOS e conexão acessível com o entorno urbano e os ativos da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS.

2.3.12. Implantação de Transporte Interno

2.3.12.1. A CONCESSIONÁRIA deverá implantar um modal de transporte interno no PARQUE MADUREIRA MESTRE MONARCO, em consonância com o Item 4.7, adiante, deste TERMO DE REFERÊNCIA.

2.3.12.2. O transporte interno conectará os núcleos do PARQUE MADUREIRA MESTRE MONARCO, onde deverão ser implantados Pontos de Parada para os veículos de transporte interno, facilitando o acesso dos USUÁRIOS a tais localidades, e não poderão obstruir o fluxo de pedestres.

2.3.12.3. O modal de transporte interno deverá atender as seguintes diretrizes, no mínimo:

- i. Proporcionar aos USUÁRIOS uma boa experiência de visita, sendo, por si só, um atrativo do PARQUE MADUREIRA MESTRE MONARCO;
- ii. A frota do sistema deverá ser disponibilizada em número suficiente ao atendimento da demanda dos USUÁRIOS, a fim de proporcionar um serviço de qualidade e eficiente;
- iii. Apresentar baixa emissão de ruídos e poluentes, com a utilização de combustíveis não fósseis, como veículos elétricos;
- iv. Possuir dispositivo limitador de velocidade para controlar o veículo a uma velocidade máxima de 30km/h (cinquenta quilômetros por hora);
- v. Possibilitar o embarque e desembarque de USUÁRIOS de maneira eficiente, visando a diminuição do tempo necessário para ocupar/desocupar o veículo; e
- vi. Ser acessível, estando adaptado para transportar pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida, além de bicicletas e carrinhos de bebê.

2.3.12.4. O traçado do novo modal deverá considerar a via interna do PARQUE MADUREIRA MESTRE MONARCO. A CONCESSIONÁRIA poderá propor outro percurso, mediante prévia aprovação pelo PODER CONCEDENTE.

2.3.12.5. Para a implantação do novo modal de transportes, a CONCESSIONÁRIA deverá realizar um estudo para estimar a capacidade do sistema de acordo com a demanda de USUÁRIOS do PARQUE MADUREIRA MESTRE MONARCO e manter o sistema atendendo o crescimento da demanda ao longo da execução da CONCESSÃO.

2.4. INVESTIMENTOS DO PM PROFESSOR CÉLIO LUPPARELLI E PARQUE ORLANDO LEITE

2.4.1. Os INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS no PM PROFESSOR CÉLIO LUPPARELLI são listados na tabela abaixo:

2.4.1.1. INTERVENÇÕES nas edificações e equipamentos existentes:

INTERVENÇÃO	Área (m²)	Classificação das INTERVENÇÕES	Prazo de Conclusão
Quadra esportiva 01	490,49	Manutenção	B
Administração	68,95	Reforma	B
Parque Infantil 01	279,00	Manutenção	B
Galpão	190,00	Reforma	B
Campo de areia	329,50	Manutenção	B
Quadra esportiva 02	1.018,50	Manutenção	B
Parque Infantil 02	401,10	Manutenção	B
Área de piquenique	143,35	Manutenção	B
Passeio interno	1.388,14	Reforma	B

2.4.1.2. Nova Intervenção:

INTERVENÇÃO	Área Estimada no Projeto Referencial (m²)	Classificação das INTERVENÇÕES	Prazo de Conclusão
Academia ao ar livre	115,00	Nova Intervenção	B

2.4.2. Os INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS no PARQUE ORLANDO LEITE são listados na tabela abaixo:

INTERVENÇÃO	Área (m²)	Classificação das INTERVENÇÕES	Prazo de Conclusão
Edifício 01	303,34	Reforma	B
Edifício 02	66,24	Reforma	B
Edifício 03	228,74	Reforma	B
Quadra esportiva 01	470,45	Manutenção	B
Quadra esportiva 02	530,91	Manutenção	B
Campo de Society	1.020,55	Manutenção	B
Arquibancada	202,30	Manutenção	B
Mesas de piquenique	124,45	Manutenção	B

Passeio interno	2.235,63	Reforma	B
Parque Infantil	916,04	Manutenção	B
Academia ao ar livre	117,50	Manutenção	B

2.4.3. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a reforma de todas as edificações existentes no PM PROFESSOR CÉLIO LUPPARELLI e no PARQUE ORLANDO LEITE, nos termos deste TERMO DE REFERÊNCIA.

2.4.3.1. Poderão ser propostas outras INTERVENÇÕES por meio das reformas, desde que previamente aprovadas pelo PODER CONCEDENTE.

2.4.4. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a manutenção e a adequação dos parques infantis existentes no PM PROFESSOR CÉLIO LUPPARELLI e no PARQUE ORLANDO LEITE, em atendimento às normas aplicáveis, considerando o atendimento às normas de segurança da ABNT e os termos estabelecidos neste TERMO DE REFERÊNCIA.

2.4.5. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a reforma, adequação e modernização das áreas esportivas existentes no PM PROFESSOR CÉLIO LUPPARELLI e no PARQUE ORLANDO LEITE, observando as seguintes diretrizes:

- i. A implantação de 01 (uma) academia ao ar livre no PM PROFESSOR CÉLIO LUPPARELLI, incluindo a instalação de aparelhos para a prática de exercícios físicos;
- ii. A manutenção da academia ao ar livre do PARQUE ORLANDO LEITE, considerando a substituição dos aparelhos de exercícios físicos que estiverem danificados; e
- iii. A adequação das quadras esportivas existentes no PM PROFESSOR CÉLIO LUPPARELLI e no PARQUE ORLANDO LEITE, incluindo as reformas nos cercamentos, pisos, iluminação complementar esportiva e equipamentos como traves, redes e tabelas.

2.4.6. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a reforma dos caminhos e pistas de caminhada existentes no PM PROFESSOR CÉLIO LUPPARELLI e no PARQUE ORLANDO LEITE, com instalações de sinalizações em todo os percursos, de modo a permitir o uso seguro e adequado para atividades esportivas, recreativas e de mobilidade ativa.

2.4.7. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a implantação de novo mobiliário urbano no PM PROFESSOR CÉLIO LUPPARELLI e no PARQUE ORLANDO LEITE, conforme estabelecido nos termos deste TERMO DE REFERÊNCIA.

2.4.7.1. O mobiliário urbano deverá contar com equipamentos acessíveis a pessoas com deficiência e mobilidade reduzida em todo o PM PROFESSOR CÉLIO LUPPARELLI e PARQUE ORLANDO LEITE, com equipamentos específicos para crianças e animais de estimação, como bebedouros, conforme estabelecido nos termos deste TERMO DE REFERÊNCIA.

2.4.8. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a implantação de sinalização e elementos de comunicação visual acessível e, preferencialmente, bilíngue, em toda a ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS do PM PROFESSOR CÉLIO LUPPARELLI e do PARQUE ORLANDO LEITE, conforme estabelecido no PLANO DE COMUNICAÇÃO, MARKETING E IDENTIDADE VISUAL da CONCESSÃO.

2.4.9. A CONCESSIONÁRIA terá liberdade para realizar INTERVENÇÕES no piscinão do PM PROFESSOR CÉLIO LUPPARELLI, seguindo as diretrizes descritas neste ANEXO para aprovação de novas INTERVENÇÕES, de forma a garantir a segurança e a eficácia do equipamento.

2.5. SEDE ADMINISTRATIVA PARA A GESTÃO DOS PARQUES

2.5.1. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir a implantação e/ou reforma de Sede Administrativa para a equipe de Gestão dos PARQUES, considerando uma estrutura para cada PARQUE.

2.5.2. As instalações deverão ter capacidade de acolher, minimamente, em cada um dos PARQUES:

- i. 01 (uma) sala destinada ao gestor de cada um dos PARQUES, com área mínima de 7,00m² (sete metros quadrados);
- ii. 01 (um) conjunto de banheiros (masculino e feminino);
- iii. 01 (uma) sala de reuniões com plena capacidade de acolher, de forma confortável, pelo menos, 12 (doze) pessoas;
- iv. 01 (uma) sala para a Guarda Civil Municipal (GCM) alocada no PARQUE;
- v. 01 (uma) copa, com área mínima de 10,00m² (dez metros quadrados), devidamente equipada com eletrodomésticos, instalações elétricas, instalações hidráulicas e outras que se mostrem necessárias; e
- vi. Serem equipadas com toda a infraestrutura necessária, tais como: Wi-Fi, instalações elétricas, projetores e mobiliários adequados.

2.6. REFORMA DE PRAÇAS, ALAMEDAS, PASSEIOS, JARDINS, GRADES E PORTÕES

2.6.1. A CONCESSIONÁRIA deverá reformar as praças, alamedas, passeios, jardins, grades e portões da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, incluindo, no mínimo, os seguintes itens:

- i. Nivelamento de piso, recuperação de calçadas, escadas e parapeitos, instalação de guarda corpo, corrimão, cercamento e demais INTERVENÇÕES nas praças e alamedas para segurança e conforto dos USUÁRIOS;

- ii. Instalação, quando possível e viável, de rampas de acessibilidade. No caso da impossibilidade da implantação de rampas, deverão ser utilizadas soluções similares de acessibilidade;
- iii. Poda, paisagismo, jardinagem nos gramados e canteiros;
- iv. Reforma, recuperação e pintura do gradil, portão principal e portão do estacionamento; e
- v. Reforma de mobiliários, equipamentos e estruturas de uso público instalados.

2.7. CALÇADAS E CICLOVIAS EXTERNAS AOS PARQUES

2.7.1. A CONCESSIONÁRIA deverá reformar e garantir a manutenção das calçadas externas aos PARQUES considerando, no mínimo, os seguintes itens:

- vi. Nivelamento de piso e recuperação de pavimentação, escadas e parapeitos, para segurança e conforto dos USUÁRIOS e pedestres;
- vii. Instalação, quando possível e viável, de rampas de acessibilidade. No caso da impossibilidade da implantação de rampas, deverão ser utilizadas soluções similares de acessibilidade de acordo com a legislação; e
- viii. Poda, paisagismo, jardinagem nos gramados e canteiros.

2.7.2. Caso a via de acesso ao PARQUE possua ciclovia ou ciclofaixa, a CONCESSIONÁRIA deverá assegurar a conexão adequada entre essa infraestrutura e a ciclovia interna ao PARQUE, se existente, garantindo a continuidade do percurso e a segurança dos ciclistas.

2.8. REFORMA DE EDIFÍCIOS EXISTENTES

2.8.1. O PODER CONCEDENTE disponibilizará à CONCESSIONÁRIA os imóveis, infraestruturas e instalações indicados neste TERMO DE REFERÊNCIA e no ANEXO A – CARACTERIZAÇÃO DO PARQUES, no estado em que se encontram, para suporte dos SERVIÇOS e atividades concedidas.

2.8.2. Os edifícios inseridos na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS deverão ser reformados, prevendo, quando necessário, minimamente, requalificações na cobertura, pisos e revestimentos, pintura, portas e esquadrias, sistemas elétricos e hidráulico, acessibilidade, correções na estrutura e sistema de climatização, a fim de viabilizar seu uso em condições adequadas.

2.8.2.1. As INTERVENÇÕES nos edifícios deverão considerar a padronização de equipamentos, revestimentos e infraestruturas, de modo a manter a qualidade estética e um mesmo padrão de qualidade em todo o PARQUE.

2.8.3. A reforma dos edifícios deverá seguir os parâmetros elencados neste TERMO DE REFERÊNCIA, objetivando que apresentem estado de conservação satisfatório.

- 2.8.4. A CONCESSIONÁRIA poderá propor novos usos para os edifícios, conforme seu PLANO DE IMPLANTAÇÃO, incluindo os edifícios que estão sob uso do PODER CONCEDENTE, nos termos do ANEXO A – CARACTERIZAÇÃO DOS PARQUES e observando este ANEXO.
- 2.8.5. Visando a melhor implantação dos SERVIÇOS que são OBJETO da CONCESSÃO e a melhor experiência dos USUÁRIOS, a CONCESSIONÁRIA poderá demolir, adaptar e ampliar os edifícios existentes, bem como construir novas infraestruturas, mais adequadas aos novos usos e atividades propostas desde que respeitem os parâmetros construtivos mínimos estabelecidos no APÊNDICE I deste TERMO DE REFERÊNCIA.
- 2.8.6. A reforma, ampliação e construção de novos sanitários deverá considerar a obrigatoriedade de instalação de (i) sanitários acessíveis, conforme exigido pela norma ABNT NBR 9050; (ii) mictórios; e (iii) contar com sanitários família, equipados com fraldários e instalações sanitárias infantis destinadas a crianças de até 10 (dez) anos, acompanhadas por responsável.

2.9. ORDENAMENTO DE ESTACIONAMENTOS

- 2.9.1. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar as seguintes INTERVENÇÕES em estacionamentos na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, considerando as seguintes diretrizes:
- i. Sinalização horizontal e vertical adequadas, conforme o PLANO DE COMUNICAÇÃO, MARKETING E IDENTIDADE VISUAL da CONCESSÃO, visando garantir a segurança nos deslocamentos dos USUÁRIOS, sobretudo dos pedestres e ciclistas;
 - ii. Instalação de faixas de pedestre elevadas e soluções de acalmamento de tráfego para garantir a segurança dos pedestres e ciclistas nos PARQUES;
 - iii. Sistema de drenagem em adequado funcionamento;
 - iv. Demarcação das vias de circulação e distribuição das vagas de maneira eficiente e seguindo as normativas pertinentes;
 - v. Demarcação de área exclusiva para circulação de USUÁRIOS e conexão acessível com o entorno urbano e os ativos da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS;
 - vi. Reserva de vagas, conforme previsões contidas nos artigos 7º e 11, da Lei Federal nº 10.098/2000, para veículos que transportem pessoas com deficiência e idosos;
 - vii. Instalação de sistema de controle de entrada e saída de veículos, além de um sistema eficiente para a cobrança pela utilização do estacionamento;
 - viii. Pavimentação, de forma que as vias não apresentem obstáculos ou saliências que dificultem a circulação de pedestres e veículos, atentando-se para as condições de acessibilidade universal, priorizando a utilização de pavimento permeável ou semipermeável; e

- ix. Preservar a vegetação de grande porte existente nos locais de estacionamento, sendo desejável a implantação de novos canteiros com vegetação arbórea para sombreamento dos estacionamentos.

2.9.2. Poderá ser destinada área específica nos estacionamentos para uso dos funcionários da CONCESSIONÁRIA, de fornecedores e do PODER CONCEDENTE.

2.10. SINALIZAÇÃO

2.10.1. A CONCESSIONÁRIA deverá desenvolver e prover, a partir da aprovação do PLANO DE COMUNICAÇÃO, MARKETING E IDENTIDADE VISUAL, solução de comunicação, sinalização e interpretação ambiental e para a sustentabilidade na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS com linguagem visual padronizada e acessível. A solução deverá conter, pelo menos:

- x. Elementos de sinalização visual para identificar todos os equipamentos, atrativos e infraestruturas da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, tais como, edificações, acessos, estacionamentos, veículos, atrativos, assim como as atividades e OBRAS realizadas, dentre outros;
- xi. Elementos de comunicação e interpretação ambiental como mapas, painéis de notícias e eventos, esquemas interpretativos e placas de sinalização, advertência e direcionais;
- xii. Sinalização alusiva de proteção e cuidados com a fauna, flora e acessos, recomendações sobre o descarte de resíduos, a importância da não alimentação de animais silvestres, entre outras informações de segurança aos USUÁRIOS;
- xiii. Elementos direcionais, como placas e mapas de localização dos atrativos, equipamentos e trilhas e, quando pertinente, providenciando uma orientação visual adequada aos USUÁRIOS;
- xiv. Realização de melhorias na sinalização horizontal, visando aumentar a segurança nos deslocamentos dos USUÁRIOS nas vias e estradas internas; e

2.10.2. O PLANO DE COMUNICAÇÃO, MARKETING E IDENTIDADE VISUAL deverá seguir os padrões e parâmetros estabelecidos pelo guia base da marca PARQUES CARIOCAS.

2.10.3. 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 na identificação de restrições de acesso à(s) área(s) em que estiverem em curso eventuais INTERVENÇÕES.

2.10.4. Os elementos de comunicação e sinalização devem ser distribuídos ao longo dos PARQUES, incluindo sinalização visual, tátil e, sempre que possível, auditiva. Deverão ser didáticos, simples e bem distribuídos, sempre indicando rotas acessíveis, distâncias e os

principais atrativos dos PARQUES. Os avisos devem ser visuais (quadros de avisos eletrônicos ou grandes telas de vídeo) e acústicos (precedidos por um tom).

- 2.10.5. Os balcões de informação, postos de informação e bilheteria de eventuais atividades pagas, quando aplicável, devem ser claramente indicados e ter uma área acessível de serviço ao USUÁRIO, reservada para pessoas com mobilidade reduzida e tão perto quanto possível das entradas dos PARQUES.

2.11. EQUIPAMENTOS DE LAZER, APOIO E MOBILIÁRIO URBANO

- 2.11.1. A CONCESSIONÁRIA deverá readequar todos os equipamentos de lazer, recreação, apoio à visitação e mobiliário urbano na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, tais como bancos, bebedouros, lixeiras, parques infantis, aparelhos de ginástica, áreas de piquenique, iluminação, entre outros elementos que se fizerem necessários para dar qualidade à visitação e melhor experiência aos USUÁRIOS.
- 2.11.2. A CONCESSIONÁRIA deverá analisar os equipamentos existentes na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS e realizar o diagnóstico da situação atual destes, tendo como foco o atendimento à segurança dos USUÁRIOS, a fim de identificar os equipamentos que poderão ser reformados e os que deverão ser substituídos.
- 2.11.3. Os elementos que estiverem danificados deverão ser substituídos por novos, observando as exigências relacionadas à segurança e conforto dos USUÁRIOS, bem como a qualidade da experiência da visitação.
- 2.11.4. Na aquisição de novos equipamentos, a CONCESSIONÁRIA deverá priorizar equipamentos fabricados com materiais sustentáveis, resistentes, antivandalismo, atóxicos, que apresentem boa eficiência energética e que se integrem à paisagem dos PARQUES.
- 2.11.5. O mobiliário urbano deverá ser instalado de maneira abrangente, sendo implantado nas praças, áreas de estar, contemplação e de visitação da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, de modo a proporcionar conforto aos USUÁRIOS.
- 2.11.6. Será admitido o emprego de diferentes tipos de mobiliário nos PARQUES, desde que contemplem a mesma linguagem construtiva baseada em madeira, metal e/ou pedra, dotados da durabilidade necessária para o contexto de PARQUES URBANOS e que componham a paisagem de forma harmônica e compatível com a identidade e vocações de cada um dos PARQUES.
- 2.11.7. A implantação das lixeiras na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, deverá seguir, pelo menos, as seguintes orientações:
- i. As lixeiras deverão ser resistentes e anti-fauna, evitando o acesso de animais aos resíduos ali depositados, notadamente, restos de alimentos e embalagens prejudiciais à saúde;

- ii. As lixeiras deverão ser duplas, de forma a contemplar a coleta seletiva em toda a extensão do PARQUE;
- iii. Deverão ser instaladas lixeiras pet para o recolhimento de dejetos de animais de estimação.

2.11.8. A implantação de parques infantis na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, deverá seguir, pelo menos, as seguintes orientações:

- i. Deverão atender as normas estabelecidas na ABNT 16.071/2012;
- ii. Deverão ser projetados para contemplar o exercício de atividades lúdicas, de lazer e recreação para as crianças, devendo estar integrado à paisagem natural dos PARQUES, adotando materiais naturais, sustentáveis, resistentes e atóxicos na composição de seus equipamentos;
- iii. 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 07 (sete) anos;
- iv. Possuir equipamentos de segurança que reduzam a probabilidade e a consequência de acidentes, tais como guarda-corpo, piso emborrachado, piso antiderrapante, telas, grades, colchões, cordas e demais recursos deverão ser instalados nos locais em que forem identificados riscos; e
- v. Instalação de brinquedos acessíveis, acolhendo crianças, portadoras ou não de necessidades especiais, de todas as idades, gêneros, classes sociais e raças, que sejam de material resistente e atóxico a fim de garantir a segurança e o conforto dos USUÁRIOS.

2.11.9. É desejável, na implantação dos parques infantis e mobiliário urbano, que a CONCESSIONÁRIA instale equipamentos acessíveis.

2.11.10. 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 à fauna.

2.12. EQUIPAMENTOS DE SEGURANÇA ELETRÔNICA

2.12.1. A CONCESSIONÁRIA deverá adotar e implantar solução de segurança eletrônica por meio de Sistema de Monitoramento por Circuito Fechado de TV (CFTV) com acesso on-line das imagens em tempo real, com o objetivo de oferecer um ambiente seguro e auxiliar no monitoramento e fiscalização das áreas de visitação da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS.

2.12.2. A CONCESSIONÁRIA poderá se utilizar de outras tecnologias ou soluções existentes ou que venham a ser desenvolvidas ao longo do período do CONTRATO e que trabalhem em

conjunto com as câmeras de vídeo do Circuito Fechado de TV (CFTV), desde que cumpram as mesmas funções que as soluções analíticas de vídeo.

2.12.3. Os equipamentos de segurança eletrônica deverão ser instalados em todos as áreas de visitação da **ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS**, considerando, principalmente, os atrativos, as edificações, os equipamentos, as trilhas e os **SERVIÇOS** prestados pela **CONCESSIONÁRIA**.

2.12.4. As câmeras deverão possuir recursos técnicos adequados para cumprir com as funções a que estarão submetidas, conforme o local a serem implantadas, devendo envolver, mas não se limitar:

- i. Monitoramento de controle de acesso com detecção automática de invasão;
- ii. Contagem estimada de pessoas em tempo real com controle de capacidade de carga; e
- iii. Identificação do tempo de permanência de pessoas.

2.13. DIRETRIZES PARA AS INTERVENÇÕES NOS PARQUES

2.13.1. As especificações e diretrizes técnicas apresentadas neste Item têm por objetivo orientar a **CONCESSIONÁRIA** quanto ao conceito e tipologia das **INTERVENÇÕES** a serem realizadas no âmbito da **CONCESSÃO**, sobretudo no **PLANO DE IMPLANTAÇÃO** e nos **PROJETOS EXECUTIVOS** a serem aprovados pelo **PODER CONCEDENTE**, cabendo a ela a definição final dos materiais e acabamentos a serem utilizados, desde que mantidos os padrões mínimos a seguir descritos.

2.13.2. As **INTERVENÇÕES** na **ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS** deverão seguir uma proposta de identidade visual e arquitetônica coerente com o ambiente natural, histórico, cultural e com as vocações de cada um dos **PARQUES**, garantindo a acessibilidade arquitetônica, um baixo impacto ao meio ambiente, bem como a vivência e imersão do **USUÁRIO** na natureza e cultura dos **PARQUES**.

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

- i. 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 no consumo de água, materiais e outros recursos naturais, além de permitir conforto funcional aos **USUÁRIOS** e mínima manutenção predial;

- a. 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 captação, reutilização e racionalização da água; utilização de torneiras com sensores de presença, arejadores, descargas à vácuo e descargas de duplo acionamento; o aproveitamento de luz natural por meio de janelas, portas e aberturas zenitais; telhado verde; utilização de materiais reciclados, regionais, recicláveis e de reuso; sensoramento de lixeiras públicas e contêineres, entre outras soluções;
- ii. 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 de OBRAS e o tempo de trabalho na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS;
- iii. Construções efêmeras: por se tratar de CONCESSÃO por um determinado período, as edificações devem conter em seu estilo capacidade de serem passageiras e transitórias, alinhadas aos conceitos de construções efêmeras, buscando menor impacto ambiental;
- iv. Construções carbono neutro ou negativo: escolha de materiais construtivos que diminuam a pegada de carbono, preferencialmente aqueles que o estocam, como a madeira engenheirada; e
- v. Processo de construção com redução de resíduos e economia de água, integrada aos ambientes que serão executados.

2.13.4. 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.

2.13.4.1. Caso seja necessária supressão de vegetação nos PARQUES, a CONCESSIONÁRIA deve solicitar autorização do PODER CONCEDENTE, com anuência da equipe gestora do PARQUE, e apresentar plano de compensação.

2.13.5. 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.

2.13.6. Caso seja necessária alguma INTERVENÇÕES em rocha dentro da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, a CONCESSIONÁRIA deverá solicitar aprovação do PODER CONCEDENTE.

2.14. DIRETRIZES DE ACESSIBILIDADE

- 2.14.1. As edificações projetadas ou reformadas, as informações disponibilizadas, as áreas de uso comum que seja viável tecnicamente e as atividades de educação ambiental deverão estar de acordo com a Lei Federal nº 7.853/1989, o Decreto Federal nº 3.298/1999 e a Norma Brasileira 9050 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT NBR 9050), ou outras que vierem a substituí-las, bem como com as normas técnicas sobre o tema, garantindo a acessibilidade de todos os USUÁRIOS.
- 2.14.2. As soluções de acessibilidade e inclusão devem garantir a todos a possibilidade de acessar um lugar, SERVIÇO, produto ou informação de maneira segura e autônoma, sem nenhum tipo de barreira, beneficiando a todas as pessoas, com ou sem deficiência, em todas as fases da vida.
- 2.14.3. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar nos PARQUES, pelo menos:
- Plena acessibilidade às edificações da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, em atendimento à Lei Federal nº 13.146/2015.
 - Tarifários trilingues (português, inglês e espanhol) e em braile em todos os pontos de venda da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS;
 - 01 (uma) atividade de educação ambiental inclusiva, na quantidade mínima de 4 vezes por semana, com no mínimo 45 (quarenta e cinco) minutos de duração cada e limitadas a 1 (uma) hora; e
 - 01 (uma) atividade de recreação inclusiva, na quantidade mínima de 4 vezes por semana, com no mínimo 45 (quarenta e cinco) minutos de duração cada e limitadas a 1 (uma) hora.

2.15. PADRÃO PARA O ESTADO DE CONSERVAÇÃO DAS EDIFICAÇÕES

- 2.15.1. No âmbito da CONCESSÃO, deverão ser perseguidos e adotados, pela CONCESSIONÁRIA, parâmetros de qualidade nas edificações existentes e futuras, que deverão ser mantidos durante toda a vigência do CONTRATO.

2.15.2. Coberturas

- As coberturas deverão proteger as edificações e os USUÁRIOS contra intempéries, garantindo conforto térmico e a preservação da estrutura;
- As coberturas não poderão apresentar infiltrações, gotejamentos, telhas quebradas, vazamentos e outros;
- As coberturas deverão possuir madeiramento plano, sem "colos" ou "ondas";
- As coberturas deverão permitir o perfeito escoamento para o sistema de coleta de água pluvial, sem pontos de acúmulo de água; e
- As telhas não poderão possuir trincas ou rachaduras.

2.15.3. Pisos e Revestimentos

- i. Os pisos e revestimentos deverão ter nivelamento correto, sem a presença de desníveis ou pisos sobrepostos, e deverão ser antiderrapantes, especialmente em áreas externas; e
- ii. As peças integrantes dos pisos e revestimentos não poderão apresentar descolamentos, quebras e/ou rachaduras.

2.15.4. Pintura

- i. Não serão admitidas infiltrações ou manchas;
- ii. Não serão admitidas trincas superficiais e/ou bolhas;
- iii. A tonalidade deverá sempre ser uniforme; e
- iv. Não serão admitidos desgastes na pintura.

2.15.5. Portas e Esquadrias

- i. As portas e esquadrias devem prover o perfeito fechamento de vãos, garantindo o controle de acesso e ventilação do ambiente;
- ii. A abertura e o fechamento das portas e esquadrias deverão estar, permanentemente, em pleno estado de funcionamento;
- iii. As portas de madeira deverão ser protegidas por pintura ou verniz executado uniformemente;
- iv. As portas metálicas deverão ser protegidas por pintura adequada;
- v. Os equipamentos de fechamento, abertura e trancamento deverão estar em perfeito estado de conservação; e
- vi. Não serão admitidos elementos enferrujados ou avariados.

2.15.6. Sistemas Elétricos

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

2.15.7. Hidráulica

- vi. Não serão admitidos vazamentos ou entupimentos nas instalações hidráulicas das edificações na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS;
- vii. Os registros deverão estar em pleno funcionamento, permanentemente;
- viii. Os reservatórios deverão estar limpos e deverão ser higienizados periodicamente, conforme as normas vigentes; e
- ix. Não serão admitidos rompimentos nos sistemas hidráulicos.

2.15.8. Estruturas

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

2.15.9. Sistemas de Climatização

- i. Os sistemas de climatização empregados pela CONCESSIONÁRIA deverão sempre estar com suas manutenções periódicas em dia, conforme especificações do fabricante;
- ii. A higienização dos sistemas de ventilação deverá estar sempre em dia, conforme especificações do fabricante; e
- iii. 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.

2.15.10. Mobiliário

- iv. 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;
- v. Não serão admitidos aspectos de desgaste excessivo, má funcionalidade ou demais avarias no mobiliário empregado na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS;
- vi. O mobiliário deverá se balizar por padrões ergonomicamente aceitáveis e confortáveis, e adequar-se conforme sua funcionalidade; e
- vii. Nos casos das edificações sob responsabilidade do PODER CONCEDENTE, não caberá à CONCESSIONÁRIA o provimento de mobiliário.

2.15.11. Conforme determinado pela Lei Federal , de 1 de junho de 1995, a CONCESSIONÁRIA é proibida de utilizar amianto nas instalações dos PARQUES e, caso seja identificado nas edificações e equipamentos existentes, deverá ser removida nos casos determinados pela legislação.

3. OPERAÇÃO DOS PARQUES

- 3.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá manter abertos os portões dos PARQUES, considerando, no mínimo:
- i. No PARQUE MADUREIRA MESTRE MONARCO, das 6h00 (seis horas) às 22h00 (vinte e duas horas);
 - ii. No PM PROFESSOR CÉLIO LUPPARELLI, das 6h00 (seis horas) às 18h00 (dezoito horas), sendo o horário de fechamento estendido em 01 (uma) hora durante o período de verão e nos feriados; e
 - iii. No PARQUE ORLANDO LEITE, das 6h00 (seis horas) às 18h00 (dezoito horas), sendo o horário de fechamento estendido em 01 (uma) hora durante o período de verão e nos feriados.
- 3.2.** A CONCESSIONÁRIA poderá propor, com autorização e desde que não gere custos ao PODER CONCEDENTE, ampliação do horário atual de funcionamento da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS ou novos horários para a realização de atividades e SERVIÇOS previamente acordadas, garantindo, para isso, infraestrutura e serviços de suporte adequados, como banheiros, alimentação e segurança.
- 3.3.** O período de funcionamento dos SERVIÇOS e equipamentos disponíveis aos USUÁRIOS na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS deverá ser definido conforme a natureza de cada um, devendo a CONCESSIONÁRIA informar ao PODER CONCEDENTE e aos USUÁRIOS seus horários, inclusive nos casos de alterações definitivas ou temporárias nesses parâmetros.
- 3.3.1.** Os sanitários, portarias e estacionamentos deverão estar disponíveis durante todo o período em que os PARQUES estiverem abertos.
- 3.3.2.** As atividades noturnas deverão restringir o uso de iluminação excessiva e níveis altos de ruído, de forma a não prejudicar a diversidade faunística local e respeitando, também, os parâmetros definidos em legislações municipais. As áreas utilizadas no período noturno deverão ser bem delimitadas e controladas para garantir a segurança dos USUÁRIOS, da fauna e da flora e evitar uso de trechos não contemplados na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS.
- 3.4.** No caso de realização de eventos, poderão ser delimitadas áreas específicas com estruturas provisórias, desde que não prejudiquem demais atividades previstas neste TERMO DE REFERÊNCIA.
- 3.5.** A CONCESSIONÁRIA deverá prestar suporte operacional às equipes de gestão dos PARQUES, disponibilizando, quando solicitado para exercício da função, veículos para deslocamentos internos ao PARQUE.

- 3.6.** A CONCESSIONÁRIA deverá observar os protocolos de segurança civil regulamentados pelas Portarias "N" nº 03/2024 e nº 04/2024 do Centro de Operações e Resiliência (COR), incluindo eventuais atualizações, por meio de ações como:
- i. Nos dias em que for identificado o Nível de Calor 4 (NC4) ou 5 (NC5), nos termos do Decreto Rio nº 54.740/2024, a CONCESSIONÁRIA deverá garantir que os PARQUES estarão aptos para a designação como ponto de resfriamento aberto à população:
 - a. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir o pleno funcionamento de pontos de hidratação e sanitários públicos, em quantidade e distribuição geográfica suficiente para a demanda de USUÁRIOS e a área de visitação dos PARQUES, além de utilizar os meios de comunicação visual e sonora para orientação das instruções das autoridades do COR;
 - b. Em dias de funcionamento normal dos PARQUES, a CONCESSIONÁRIA deverá comunicar às autoridades do COR a possibilidade de extensão excepcional dos horários de funcionamento;
 - c. Em dias de fechamento dos PARQUES, a CONCESSIONÁRIA deverá, excepcionalmente, providenciar a abertura aos USUÁRIOS e disponibilizar no mínimo os serviços supramencionados;
 - ii. Quando o Município atingir o Estágio Operacional 2 ou superior, conforme indicado pelo COR, a CONCESSIONÁRIA deverá:
 - a. Estágio 2 (posicionamento): garantir a mobilização da equipe de operação para o monitoramento contínuo da situação de risco, bem como eventual atuação para a orientação dos USUÁRIOS e o fechamento do PARQUE;
 - b. Estágio 3 ou superior (fechamento): realizar o fechamento imediato dos acessos e proceder à evacuação total da área do PARQUE, mediante comunicação clara e efetiva com os USUÁRIOS, utilizando todos os meios de comunicação visual e sonora disponíveis e apoio da equipe de operação;
 - iii. Incluir nos treinamentos operacionais e planos de contingência da CONCESSIONÁRIA os protocolos atualizados de segurança civil; e
 - iv. A CONCESSIONÁRIA deverá indicar ao menos 1 (um) responsável por PARQUE para comunicação permanente com as autoridades do COR, podendo ser acionado a qualquer tempo e devendo participar de todas as reuniões convocadas.

4. SERVIÇOS VOLTADOS AOS USUÁRIOS

4.1. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 4.1.1. Este Item do TERMO DE REFERÊNCIA descreve os SERVIÇOS voltados ao uso público e aos USUÁRIOS dos PARQUES que serão de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA durante todo o período de execução da CONCESSÃO, a partir da ORDEM DE INÍCIO do CONTRATO.

- 4.1.2. Os SERVIÇOS oferecidos pela CONCESSIONÁRIA deverão atingir diferentes públicos e devem tornar os PARQUES mais atrativos para os USUÁRIOS.
- 4.1.3. A CONCESSIONÁRIA deverá prever e submeter à anuência do PODER CONCEDENTE sua estratégia de oferecimento dos SERVIÇOS voltados ao uso público e aos USUÁRIOS, no âmbito de seus PLANOS e PROJETOS EXECUTIVOS.

4.2. SERVIÇO DE CONTROLE DE ACESSO

- 4.2.1. A CONCESSIONÁRIA não poderá, em nenhuma hipótese, fazer qualquer espécie de cobrança, dos USUÁRIOS, para acesso aos PARQUES.
- 4.2.2. Não será admitida a implantação de cancelas ou outras espécies de barreiras físicas para acesso aos PARQUES, salvo nas hipóteses constantes neste TERMO DE REFERÊNCIA e no CONTRATO.
- 4.2.3. Para fins de segurança, a CONCESSIONÁRIA deverá controlar o acesso aos portões de acesso à ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS fora do horário de funcionamento dos PARQUES, conforme estabelecido no Item 3, anterior, deste TERMO DE REFERÊNCIA.

4.3. SERVIÇOS DE RECEPÇÃO DOS USUÁRIOS

- 4.3.1. A CONCESSIONÁRIA deverá implantar e operar um Centro de Visitantes para atendimento e recepção de USUÁRIOS no PARQUE MADUREIRA MESTRE MONARCO.
- 4.3.2. O Centro de Visitantes tem como objetivo recepcionar, informar e orientar os USUÁRIOS a respeito das regras básicas de conduta da visita no PARQUE, transmitir informações sobre os equipamentos e atrativos, além de desenvolver ações de comunicação e educação ambiental para os USUÁRIOS, voltadas ao conhecimento a respeito da importância da proteção, valorização e preservação do patrimônio ambiental, histórico e cultural do PARQUE.
- 4.3.3. Junto ao Centro de Visitantes a CONCESSIONÁRIA poderá oferecer SERVIÇOS de apoio aos USUÁRIOS, tais como alimentação, comércio e eventos.
- 4.3.4. Na implantação e OPERAÇÃO do atendimento e recepção dos USUÁRIOS, a CONCESSIONÁRIA deverá:
 - i. Manter o Centro de Visitantes aberto e em funcionamento todos os dias e horários de visita do PARQUE;
 - ii. Disponibilizar atendentes ou monitores, no mínimo, aos finais de semana para orientar os USUÁRIOS, receber grupos e conduzir visitas guiadas no Centro de Visitantes;

- iii. Realizar o atendimento dos USUÁRIOS de forma gratuita, no Centro de Visitantes, em todos os pontos de venda, operações e atendimento de USUÁRIOS, durante seus horários de funcionamento e através de todos os seus monitores, guias e colaboradores que atuam nas operações da CONCESSÃO; e
- iv. O atendimento deverá ser feito por funcionários treinados para fornecerem informações sobre o PARQUE como horário de funcionamento, regras de visitação, atrativos disponíveis, localização dos equipamentos, SERVIÇOS oferecidos, características históricas e ambientais do local além de informações gerais sobre os PARQUES.

4.3.5. A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar e implantar o Projeto de Exposições Interpretativas no receptivo e Centro de Visitantes, seguindo o PLANO DE COMUNICAÇÃO, MARKETING E IDENTIDADE VISUAL da CONCESSÃO.

4.3.5.1. A comunicação com os USUÁRIOS e os meios de divulgação das informações deverão privilegiar a visita autônoma, sem que seja necessário o acompanhamento de um guia ou condutor. O Centro de Visitantes deverá conter um conjunto de informações, SERVIÇOS e equipamentos que auxiliem os USUÁRIOS a conhecerem as características, os atrativos, as regras e demais informações pertinentes ao PARQUE.

4.3.6. Todos os materiais e equipamentos destinados à recepção dos USUÁRIOS tais como a exposição interpretativa, informação turística, conscientização ambiental e de sustentabilidade deverão ser mantidos em perfeito estado de funcionamento e qualidade durante toda a CONCESSÃO.

4.4. SERVIÇOS DE ESTACIONAMENTO

4.4.1. Os SERVIÇOS de estacionamento incluem atividades como controle de acesso de veículos, orientação de motoristas e manutenção das áreas de estacionamento dentro da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS dos PARQUES, sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

4.4.2. A CONCESSIONÁRIA poderá explorar o serviço de estacionamento, cobrando por sua utilização valores por ela definidos.

4.4.3. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela gestão dos estacionamentos dos PARQUES e deverá:

- i. Orientar os condutores a estacionarem, obrigatoriamente, nos locais de estacionamento definidos para a ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, que deverão ser devidamente ordenados e sinalizados, sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA;

- ii. Controlar e monitorar os veículos dentro da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, observando os limites máximos de vagas disponíveis nos estacionamentos;
- iii. Organizar os fluxos de veículos por meio de sinalização e demarcação de vagas, indicando as áreas permitidas, proibidas e especiais, observada a legislação de acessibilidade vigente;
- iv. Reservar não mais que 5,00% (cinco por cento) das vagas de estacionamento, de forma permanente, para a administração, fiscalização e atividades gerenciais dos PARQUES; e
- v. Prover os recursos necessários para a gestão dos estacionamentos, como equipe capacitada, catracas, cancelas, barreiras eletrônicas com leitores, caixas registradoras, terminais de autoatendimento, sistemas informatizados, redes de comunicação e outros que se fizerem necessários.

4.4.4. A CONCESSIONÁRIA poderá utilizar a área dos estacionamentos para viabilizar SERVIÇOS de transfer, vallet ou outros de transporte de USUÁRIOS até os PARQUES.

4.4.5. Os estacionamentos poderão ser utilizados para realização de eventos e outras atividades de uso público.

4.5. SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO E BEBIDA

4.5.1. Os SERVIÇOS de alimentação nos PARQUES consistem no fornecimento 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 PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS.

4.5.2. A CONCESSIONÁRIA deverá implantar e operar SERVIÇOS de alimentação nos PARQUES, considerando, pelo menos:

- i. OPERAÇÃO dos 21 (vinte e um) quiosques existentes no PARQUE MADUREIRA MESTRE MONARCO, que também poderão receber outras atividades e SERVIÇOS para os USUÁRIOS, a depender do PLANO DE IMPLANTAÇÃO da CONCESSÃO;
- ii. Implantação e OPERAÇÃO de 01 (um) restaurante com SERVIÇOS de preparo e venda de alimentos e bebidas no PARQUE MADUREIRA MESTRE MONARCO;

4.5.3. A CONCESSIONÁRIA poderá implantar outros SERVIÇOS de alimentação dentro da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS e escolher locais e estrutura fixas ou móveis para implantação dos novos SERVIÇOS.

- 4.5.3.1. Os locais escolhidos para implantação de SERVIÇOS de alimentação deverão não prejudicar a fruição das atividades de visitação, considerar a capacidade física da área, o fluxo de USUÁRIOS no ponto, a existência de atrativos no entorno, a demanda dos visitantes nos diferentes pontos dos PARQUES, a logística para reposição de produtos e demais características pertinentes aos SERVIÇOS.
- 4.5.3.2. Em todos os locais onde a CONCESSIONÁRIA propor o funcionamento de SERVIÇOS de alimentação, a CONCESSIONÁRIA poderá realizar INTERVENÇÕES no entorno das estruturas ou edificações como a implantação de decks, paisagismo e mobiliário para o conforto dos USUÁRIOS e contato com o meio externo.
- 4.5.4. Na implantação e OPERAÇÃO dos SERVIÇOS de alimentação a CONCESSIONÁRIA deverá:
- i. Dispor de todos os equipamentos, pessoal e recursos necessários para a OPERAÇÃO dos SERVIÇOS de alimentação durante os horários de funcionamento da atividade;
 - ii. Priorizar, quando possível, a aquisição de produtos de produtores e fornecedores locais/regionais, de forma a favorecer a integração econômica dos PARQUES com as comunidades do entorno;
 - iii. 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;
 - iv. Disponibilizar coletores de coleta seletiva nos pontos de venda, além de recolher e destinar corretamente todo resíduo produzido com a atividade;
 - v. Disponibilizar cardápios trilingues (português, inglês e espanhol) e cardápio em braile nos pontos de venda e meios de comunicação digitais, contendo preços dos produtos e itens incluídos;
 - vi. Oferecer SERVIÇOS variados, em distintas categorias econômicas, incluindo alimentos naturais e frescos; e
 - vii. Praticar valores de mercado nos produtos e SERVIÇOS de alimentação e bebidas comercializados dentro da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS.
- 4.5.5. Os dias e horários de funcionamento dos SERVIÇOS e estruturas de alimentação deverão ser definidos pela CONCESSIONÁRIA, que deverá disponibilizar pelo menos 01 (um) ponto de alimentação operando todos os dias de funcionamento de cada PARQUE.
- 4.5.5.1. No caso do PARQUE MADUREIRA MESTRE MONARCO, a CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar pelo menos 05 (cinco) pontos de alimentação, preferencialmente distribuídos ao longo do PARQUE, operando todos os dias de funcionamento.

4.6. SERVIÇOS DE COMÉRCIO E LOJA DE SOUVENIRS

- 4.6.1. Os SERVIÇOS de comércio abrangem, no âmbito da CONCESSÃO, as atividades de venda e exposição de artesanato local, souvenirs, livros, produtos de primeira necessidade, vestuários, jogos e equipamentos para as atividades esportivas, de lazer e em contato com a natureza, produtos de higiene, papelaria, fotografia, entre outros, na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS.
- 4.6.2. A CONCESSIONÁRIA deverá implantar e operar, ao menos, uma loja de souvenir no PARQUE MADUREIRA MESTRE MONARCO, podendo utilizar o Centro de Visitantes para realizar tal atividade. A comercialização dos souvenirs têm como objetivo perpetuar a experiência da visita e promover o PARQUE a outros USUÁRIOS.
- 4.6.3. A CONCESSIONÁRIA poderá implantar e operar outras lojas de souvenirs na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, conforme sua estratégia comercial, a ser apresentada no PLANO DE IMPLANTAÇÃO.
- 4.6.4. A loja de souvenirs deverá funcionar todos os dias em que o Centro de Visitantes estiver aberto para o público.
- 4.6.5. A CONCESSIONÁRIA poderá oferecer o SERVIÇO de comércio nas edificações existentes e nos atrativos dos PARQUES, incluindo os pontos de atendimento de USUÁRIOS.
- 4.6.5.1. A implantação dos espaços comerciais na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS deverá ter como objetivo melhorar a experiência da visita e oferecer apoio aos USUÁRIOS.
- 4.6.6. Na implantação e OPERAÇÃO dos SERVIÇOS de comércio, a CONCESSIONÁRIA deverá:
- i. Zelar pela qualidade e autenticidade dos produtos oferecidos aos USUÁRIOS;
 - ii. Priorizar, quando possível, a aquisição de produtos de produtores e fornecedores locais/regionais, de forma a favorecer as comunidades do entorno dos PARQUES;
 - iii. Desenvolver linha de produtos de acordo com a logomarca PARQUES CARIOCAS, devendo, tais produtos, serem aprovados pelo PODER CONCEDENTE. A aplicação da logomarca em produtos deverá estar de acordo com o PLANO DE COMUNICAÇÃO, MARKETING E IDENTIDADE VISUAL de cada PARQUE ; e
 - iv. Disponibilizar, nos pontos comerciais, informações trilingues (português, inglês e espanhol).
- 4.6.7. A CONCESSIONÁRIA poderá produzir e comercializar imagens da experiência vivenciada pelos visitantes, observada a LEGISLAÇÃO APLICÁVEL, ou dos atributos naturais e culturais dos PARQUES, exclusivamente relacionados à ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS. Todas as produções deverão fazer referência aos PARQUES.

- 4.6.8. A CONCESSIONÁRIA poderá fornecer SERVIÇOS de aluguel de equipamentos, como bicicletas, material esportivo e redes, sem, no entanto, condicionar ou limitar o uso de nenhuma infraestrutura dos PARQUES ao aluguel destes equipamentos.

4.7. SISTEMA DE TRANSPORTE INTERNO

- 4.7.1. A CONCESSIONÁRIA deverá implantar SERVIÇO de transporte interno no PARQUE MADUREIRA MESTRE MONARCO com objetivo de facilitar o acesso dos USUÁRIOS a todos os atrativos e equipamentos do PARQUE e proporcionar um maior contato do USUÁRIO com o PARQUE.
- 4.7.2. Na implantação e OPERAÇÃO do SERVIÇO de transporte interno do PARQUE MADUREIRA MESTRE MONARCO, a CONCESSIONÁRIA deverá:
- i. Criar uma rede de transporte para conexão dos núcleos e equipamentos do PARQUE;
 - ii. Utilizar modal de transporte com acessibilidade e com baixa emissão de carbono;
 - iii. Disponibilizar frota em número adequado à demanda de USUÁRIOS do PARQUE, com qualidade e eficiência; e
 - iv. Proporcionar aos USUÁRIOS uma boa experiência, sendo o transporte e seu percurso, por si só, um novo atrativo do PARQUE.
- 4.7.3. Na eventual implantação de sistema de aluguel de bicicletas nos PARQUES e outros equipamentos esportivos para mobilidade ativa, a CONCESSIONÁRIA deverá seguir as seguintes diretrizes:
- i. Fornecer capacetes e a oferta de outros acessórios para segurança dos USUÁRIOS, tais como cotoveleiras, joelheiras, entre outros;
 - ii. Disponibilizar equipamentos para faixas etárias distintas, incluindo a utilização do SERVIÇO por crianças;
 - iii. Orientar os USUÁRIOS sobre o uso dos equipamentos com segurança e sobre o tempo de utilização do equipamento; e
 - iv. Os equipamentos e acessórios deverão atender e ser mantidos sob os requisitos mínimos de segurança, conforto, higiene e qualidade para os USUÁRIOS, nos termos da LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.

4.8. EDUCAÇÃO E INTERPRETAÇÃO AMBIENTAL

- 4.8.1. A CONCESSIONÁRIA deverá atender à premissa básica de proporcionar incentivo à sensibilização, conscientização, interpretação, engajamento e educação ambiental e para a sustentabilidade sobre os elementos naturais, históricos e culturais dos PARQUES.

- 4.8.2. As atividades de educação e interpretação ambiental a serem desenvolvidas nos PARQUES, pela CONCESSIONÁRIA, deverão observar as diretrizes do Programa Municipal de Educação Ambiental (PROMEA) do município do Rio de Janeiro, conforme determinado pelo Decreto Municipal nº 48.159/2020, ou outro que vier a substituí-lo.
- 4.8.3. Os recursos naturais existentes na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS e os equipamentos de educação ambiental instalados pela CONCESSIONÁRIA devem servir como ferramentas de educação ambiental para estudantes e USUÁRIOS, abordando de forma lúdica, interpretativa e qualificada assuntos que promovam e valorizem a preservação do meio ambiente e os aspectos culturais e históricos dos PARQUES.
- 4.8.4. A CONCESSIONÁRIA será responsável por promover a educação ambiental nos PARQUES, incluindo, pelo menos, as seguintes ações:
- i. Desenvolver atividades e ações gratuitas de educação ambiental para USUÁRIOS em geral, com viés de conservação da Biodiversidade, conforme Lei Federal nº 9.985/2000, através de visitas autoguiadas, na quantidade mínima de 12 (doze) horas por mês, com no mínimo 45 (quarenta e cinco) minutos de duração cada e limitadas a 1 (uma) hora;
 - ii. Desenvolver atividades gratuitas de educação ambiental para estudantes das redes pública e privada de ensino, conforme Lei Federal nº 9.795/1999, através de visitas guiadas, na quantidade mínima de 12 (doze) horas por mês, com no mínimo 45 (quarenta e cinco) minutos de duração cada e limitadas a 1 (uma) hora;
 - iii. Realizar atividades de educação ambiental com os colaboradores da CONCESSIONÁRIA nos treinamentos;
 - iv. Desenvolver atividades e ações para os USUÁRIOS em geral, com viés de sustentabilidade e mínimo impacto ao meio ambiente, abordando temas como: (i) coleta, retirada ou dano à exemplares da flora local; (ii) redução do consumo de água, energia e reciclagem de resíduos sólidos, além do fomento a minimização da geração de resíduos; (iii) proibição de fogueiras sem autorização pelo órgão gestor dentro dos PARQUES; e (iv) proibição de alimentação de animais silvestres e atenção à fauna e flora local;
 - v. Verificar, junto ao PODER CONCEDENTE, as atividades e os projetos já existentes nos PARQUES relacionados à educação ambiental, e identificar e promover possíveis parcerias para fortalecimento dos laços com a comunidade local;
 - vi. Desenvolver exposições permanentes no Centro de Visitantes, com conteúdo educativo e interativo sobre o patrimônio natural, histórico e cultural dos PARQUES;
 - vii. Desenvolver meios de comunicação sobre as regras básicas de conduta e sobre a localização dos atrativos;
 - viii. Desenvolver ações e atividades para divulgação do patrimônio ambiental, histórico e cultural dos PARQUES;

- ix. Elaborar um roteiro para visita dos equipamentos que inclua visitas guiadas com monitores e visitas autoguiada com a utilização de mapas, guias, placas, aplicativos, entre outros recursos que dispensem a condução de um monitor; e
 - x. Instalar equipamentos lúdicos, de comunicação e mobiliário para promover a educação ambiental.
- 4.8.5. Em complemento às atividades descritas nos Itens anteriores, a CONCESSIONÁRIA poderá realizar outras ações e projetos de educação ambiental nos PARQUES como:
- i. Programa de educação ambiental e acessibilidade: desenvolver ações de educação ambiental voltadas a portadores de necessidades especiais, possibilitando experiências práticas a estas pessoas, em contato com a natureza através de diferentes sentidos.
- 4.8.6. Todos os equipamentos e recursos destinados à educação ambiental dos USUÁRIOS deverão ser mantidos em perfeito estado de funcionamento e conservação pela CONCESSIONÁRIA durante a execução da CONCESSÃO.
- 4.8.7. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar ampla divulgação da programação, cronograma e forma de inscrição das atividades de educação e interpretação ambiental através da plataforma digital e mídias digitais, bem como na área dos PARQUES.
- 4.8.8. A CONCESSIONÁRIA deverá submeter à aprovação do PODER CONCEDENTE o cronograma das atividades de educação e interpretação ambiental, semestralmente, de modo a obter sua validação, sendo que o mesmo deve ser mantido atualizado na plataforma digital dos PARQUES.

4.9. EVENTOS

- 4.9.1. Os SERVIÇOS de eventos incluem atividades como produção, organização, promoção, captação entre outras tarefas a serem realizadas nos PARQUES. A atividade é importante para uma boa experiência de visita, diversifica a opção de SERVIÇOS e atrativos, potencializando a visita em datas específicas, atraindo novos USUÁRIOS, promovendo e divulgando os PARQUES.
- 4.9.2. A CONCESSIONÁRIA poderá realizar eventos esporádicos e temporários nos PARQUES, de acesso livre ou restrito, com ou sem cobrança de ingressos, em horários e locais a serem delimitados no PLANO DE GESTÃO DE EVENTOS da CONCESSÃO.
- 4.9.2.1. As atividades relacionadas a eventos devem ser adequadas a um parque público, considerar as características da vizinhança e zelar pela total integridade do patrimônio ambiental, histórico e arquitetônico, tais como vegetação, nascentes, cursos d'água, lagos, fauna e flora, bens históricos, edifícios, com rígidos controles de ruídos e luminosidade que possam causar qualquer dano ao ecossistema.

- 4.9.3. A realização dos eventos deverá acontecer em horários e locais delimitados e previamente comunicados ao público e aos USUÁRIOS dos PARQUES.
- 4.9.4. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela obtenção de todas as licenças, alvarás e permissões necessárias para a realização dos eventos na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, podendo obter alvará permanente para as áreas com maior potencial para a realização de eventos.
- 4.9.5. A instalação de estruturas de cobertura somente será admitida em caráter temporário e mediante expressa anuência do PODER CONCEDENTE, após requerimento formalizado pela CONCESSIONÁRIA.
- 4.9.6. As estruturas utilizadas na montagem de eventos não devem utilizar a vegetação como suporte, bem como não devem atingir o espaço ocupado por vegetação, incluindo as estruturas subterrâneas das árvores.
- 4.9.7. Visando a segurança dos USUÁRIOS, bem como a preservação ambiental e dos ativos, a área onde ocorrerá o evento poderá ser isolada durante a montagem de estruturas, instalações e equipamentos.
- 4.9.8. Durante os eventos, a CONCESSIONÁRIA deverá planejar e disponibilizar estrutura especial de apoio dimensionada para atender às necessidades do evento, tais como limpeza, sanitários, lixeiras, mobiliário, abastecimento de água e energia elétrica, atendimento a emergências, entre outras.
- 4.9.8.1. A CONCESSIONÁRIA deverá prover os recursos necessários para execução dos SERVIÇOS de bilhetagem e de controle de ingressos no caso de eventos pagos realizados em determinadas áreas e edificações dos PARQUES, como catracas, barreiras eletrônicas com leitores, caixas registradoras, terminais de autoatendimento, sistemas informatizados, redes de comunicação, e outros que se fizerem necessários.
- 4.9.9. A CONCESSIONÁRIA deverá monitorar os eventos realizados nos espaços livres e nos equipamentos inseridos nos PARQUES, de forma a prevenir e corrigir eventuais impactos causados ao PARQUE e ao seu uso no menor tempo possível, adotando medidas como colocação de lixeiras e sanitários químicos temporários, para atendimento a eventos específicos.
- 4.9.10. Todos os SERVIÇOS de eventos deverão respeitar a capacidade máxima de público, a fim de evitar a superlotação, de acordo com a área a ser disponibilizada para a sua realização, respeitando as normas e LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS.
- 4.9.11. A CONCESSIONÁRIA deverá considerar:
 - i. Disponibilizar a utilização da área de eventos pelo PODER CONCEDENTE de forma gratuita, anualmente, em até 15 (quinze) datas não cumulativas; e

- ii. O oferecimento de uma alternativa de evento próprio, mantendo a temática ambiental e que seja gratuito ao público, na data de aniversário dos PARQUES.

4.9.12. O PODER CONCEDENTE poderá apresentar o cronograma de datas em que utilizará as infraestruturas dos eventos dos PARQUES até setembro do ano anterior ao da utilização. Caso não o faça, competirá à CONCESSIONÁRIA a livre alocação de datas em seu PLANO DE GESTÃO DE EVENTOS.

4.9.13. Excepcionalmente, o PODER CONCEDENTE poderá apresentar novas datas de uso após o prazo indicado acima, desde que respeite a quantidade de dias disponíveis para o PODER CONCEDENTE, que seja agendada em até 60 (sessenta) dias antes da data de reserva pretendida, e que estas novas datas sejam aprovadas pela CONCESSIONÁRIA.

4.10. PUBLICIDADE E PATROCÍNIO

4.10.1. A CONCESSIONÁRIA poderá explorar SERVIÇOS de publicidade e patrocínio com a possibilidade de exposição de marcas em sua forma física na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, e de modo digital nas diversas comunicações da CONCESSIONÁRIA como material audiovisual de educação ambiental, *website*, páginas em redes sociais, entre outros.

4.10.2. A exploração de SERVIÇOS de publicidade e patrocínio, em sua forma física, deverão ser capazes de adequar a intensidade luminosa em função das condições de luminosidade, no mínimo reduzindo o brilho no período noturno.

4.10.3. Será admitida a implementação de totem(ns) junto aos bebedouros instalados nos PARQUES, bem como a exploração de publicidade.

4.11. FORNECIMENTO DE CONECTIVIDADE PÚBLICA GRATUITA

4.11.1. A CONCESSIONÁRIA deverá implementar nos PARQUES solução de conectividade pública gratuita (Wi-Fi), ou outra tecnologia que vier a substituir, para utilização dos USUÁRIOS e da gestão dos PARQUES, de modo a incrementar a experiência do USUÁRIO, além de estimular a interação do USUÁRIO com a CONCESSIONÁRIA e com o PODER CONCEDENTE por meios digitais.

4.11.2. A CONCESSIONÁRIA deverá instalar uma rede de conectividade pública que envolva toda a ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS dos PARQUES.

4.11.3. A CONCESSIONÁRIA poderá ampliar a área de cobertura da rede de conectividade pública para trechos das trilhas, mirantes e outras áreas abertas à visitação.

4.11.4. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar acesso gratuito à internet para os USUÁRIOS e para a gestão dos PARQUES, observando as seguintes diretrizes:

- i. O acesso à rede de conectividade pública deverá ser ilimitado para a gestão dos PARQUES;
- ii. O acesso à rede de conectividade pública poderá ter limitação no uso de dados para os USUÁRIOS;
- iii. A CONCESSIONÁRIA poderá exigir um cadastro dos USUÁRIOS e será permitida a veiculação de publicidade e outras fontes de financiamento do SERVIÇO. Para tanto, o USUÁRIO deverá aceitar explicitamente os "Termos de Uso do Serviço", que deverão lhe ser apresentados quando de seu primeiro acesso à rede de conectividade pública dos PARQUES; e
- iv. 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.

4.11.5. A CONCESSIONÁRIA deverá implementar sinalização da conectividade pública (Wi-Fi), de forma facilmente identificável pelos USUÁRIOS na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, 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.

4.11.6. 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 nº 614, de 28 de maio de 2013), do Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (Resolução ANATEL nº 574, de 28 de outubro de 2011), da Resolução nº 680, de 27 de junho de 2017, entre outros diplomas aplicáveis.

4.11.7. Deverão ser estrita e rigorosamente observadas e cumpridas pela CONCESSIONÁRIA as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei Federal nº 13.709/2018) e do Marco Civil da Internet (Lei Federal nº 12.965/2014), as quais deverão ser refletidas integralmente nos Termos de Uso do Serviço apresentados aos USUÁRIOS.

4.11.8. A CONCESSIONÁRIA deverá armazenar, por todo o período de vigência do CONTRATO, o registro de conexão, as medições básicas da rede e todas as informações de cadastro de USUÁRIOS, incluindo as informações de preenchimento voluntário.

4.11.9. São de integral e exclusiva responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a implantação e a permanente manutenção, preventiva e corretiva, por todo o prazo de execução da CONCESSÃO, de todos os equipamentos e elementos necessários ao pleno provimento da rede de conectividade pública, podendo a CONCESSIONÁRIA optar pela contratação deste provimento por meio de prestação de serviço.

4.12. OUTROS SERVIÇOS

- 4.12.1. A CONCESSIONÁRIA poderá ao longo do CONTRATO ampliar a oferta de SERVIÇOS aos USUÁRIOS e implantar estruturas para oferecer novos SERVIÇOS inerentes ao apoio dos USUÁRIOS, ao ecoturismo ou outros associados aos atributos naturais, culturais, históricos, esportivos e de lazer dos PARQUES, desde que estejam de acordo com as diretrizes contidas neste TERMO DE REFERÊNCIA e no CONTRATO da CONCESSÃO.
- 4.12.2. Os outros SERVIÇOS e estruturas propostas pela CONCESSIONÁRIA, ao longo da CONCESSÃO, deverão ser compatíveis com o OBJETO da CONCESSÃO incluindo, mas não se limitando a SERVIÇOS de uso público e visitação, tais como:
- i. Aluguel de equipamentos para práticas esportivas e outras atividades;
 - ii. Atividades de turismo de aventura como arvorismo, tirolesa, muro de escalada e rapel;
 - iii. Atividades de recreação, lazer, cultura e esportes;
 - iv. Atividades de contemplação do patrimônio histórico, interpretação e educação ambiental;
 - v. SERVIÇOS de guias para atividades esportivas, visitação guiada, colônia de férias e lazer;
 - vi. SERVIÇOS de assessoria esportiva como aulas, atividades físicas, atividades de bem-estar, cuidados pessoais em geral, treinamentos, entre outros;
 - vii. Workshops e treinamentos;
 - viii. SERVIÇOS turísticos, equipamentos de transporte, visitação noturna; e
 - ix. Outros SERVIÇOS sugeridos pela CONCESSIONÁRIA, com aprovação do PODER CONCEDENTE.
- 4.12.3. A CONCESSIONÁRIA deverá desenvolver atividades, atrativos e SERVIÇOS que julgar necessários para a adequada exploração e OPERAÇÃO da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS.
- 4.12.4. No caso da implantação dos novos SERVIÇOS, a CONCESSIONÁRIA será responsável por toda implantação e OPERAÇÃO, disponibilizando todos os equipamentos, pessoal e recursos necessários para a qualidade e segurança das atividades.
- 4.12.5. A CONCESSIONÁRIA não poderá limitar ou restringir o acesso dos USUÁRIOS aos equipamentos públicos de lazer, esportes e contemplação na implantação dos novos SERVIÇOS, salvo por período pré-estabelecido aprovado pelo PODER CONCEDENTE para realização de eventos e SERVIÇOS esporádicos e temporários.
- 4.12.6. A CONCESSIONÁRIA não poderá suprimir os equipamentos público de lazer, esportes e contemplação existentes para implantação dos novos SERVIÇOS.

4.13. VOLUNTARIADO

- 4.13.1. A CONCESSIONÁRIA deverá fomentar ações de desenvolvimento social e comunitário dentro dos PARQUES, como atividades de voluntariado, estabelecendo estratégias de articulação com os USUÁRIOS e entidades representativas dos PARQUES, para a melhoria dos SERVIÇOS prestados.
- 4.13.2. As ações de voluntariado existentes nos PARQUES devem ser mantidas e contar com o apoio da CONCESSIONÁRIA, como inclusão das atividades oferecidas na agenda dos PARQUES.
- 4.13.3. Os voluntários poderão utilizar gratuitamente os espaços abertos dos PARQUES para suas ações de lazer e educação (quadras, parques infantis, academia ao ar livre, caminhos) mediante agendamento a ser realizado com a antecedência prevista de 15 (quinze) dias antes da data da reserva pretendida e que seja compatível com as demais atividades da CONCESSIONÁRIA.
- 4.13.4. Para esta programação a CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar semestralmente grade horária para consulta e agendamento dos voluntários.

4.14. VENDEDORES AMBULANTES

- 4.14.1. Entende-se por VENDEDORES AMBULANTES aqueles que vierem a ser formalmente identificados e cadastrados pela CONCESSIONÁRIA durante o PERÍODO DE TRANSIÇÃO DA CONCESSÃO, por meio de processo de levantamento e mapeamento conduzido em articulação com o PODER CONCEDENTE.
 - 4.14.1.1. A CONCESSIONÁRIA deverá conduzir o levantamento e cadastramento de todos os VENDEDORES AMBULANTES interessados, sendo responsável pela integração no âmbito da CONCESSÃO de no máximo 100 (cem) VENDEDORES AMBULANTES. A CONCESSIONÁRIA não se responsabilizará pela integração de VENDEDORES AMBULANTES em número superior ao máximo indicado neste item, cabendo exclusivamente ao PODER CONCEDENTE adotar as providências necessárias, na forma do CONTRATO.
 - 4.14.1.2. A forma de levantamento e cadastramento dos VENDEDORES AMBULANTES será proposta pela CONCESSIONÁRIA no PLANO DE TRANSIÇÃO OPERACIONAL, a ser aprovado pelo PODER CONCEDENTE. O cadastramento poderá ser realizado de forma digital, por meio da plataforma disponibilizada, ou presencialmente, em local indicado nos PARQUES.
- 4.14.2. O VENDEDOR AMBULANTE deverá realizar sua inscrição no cadastro de forma voluntária, conforme orientações e prazos estabelecidos no procedimento conduzido pela CONCESSIONÁRIA e aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

- 4.14.2.1. O VENDEDOR AMBULANTE que for incluído na versão provisória da lista elaborada pelo PODER CONCEDENTE, nos termos do procedimento previsto no PLANO DE TRANSIÇÃO OPERACIONAL, será convocado pela CONCESSIONÁRIA para manifestar, de forma voluntária e dentro do prazo estabelecido, sua anuência às condições de permanência, obrigações e regras de convivência definidas para a sua integração à CONCESSÃO. A ausência de manifestação no prazo estipulado ou a recusa em anuir às referidas condições implicará a exclusão do VENDEDOR AMBULANTE da lista final.
- 4.14.3. Até o encerramento do PERÍODO DE TRANSIÇÃO DA CONCESSÃO, deverão desocupar o PARQUE todos os VENDEDORES AMBULANTES não incluídos na versão final da lista homologada pelo PODER CONCEDENTE, que integra o ANEXO L – ACORDOS E PERMISSÕES VIGENTES NA ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS.
- 4.14.4. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar aos VENDEDORES AMBULANTES indicados no ANEXO L – ACORDOS E PERMISSÕES VIGENTES NA ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, estrutura móvel padronizada (carrinhos e/ou triciclos) para atuação nos respectivos PARQUES.
- 4.14.4.1. Os VENDEDORES AMBULANTES serão responsáveis pela manutenção e conservação das estruturas móveis padronizadas, seguindo orientações de cartilha a ser elaborada pela CONCESSIONÁRIA.
- 4.14.4.2. As estruturas móveis padronizadas são de uso exclusivo para as atividades e SERVIÇOS ofertados no PARQUE onde o VENDEDOR AMBULANTE atua, não sendo possível utilizá-las em outras localidades além deste PARQUE.

4.15. PERMISSIONÁRIOS

- 4.15.1. Entende-se por PERMISSIONÁRIOS aqueles que vierem a ser formalmente identificados e cadastrados pela CONCESSIONÁRIA durante o PERÍODO DE TRANSIÇÃO DA CONCESSÃO, com base em levantamento atualizado dos ocupantes que exerçam atividades comerciais nos PARQUES, em articulação com o PODER CONCEDENTE.
- 4.15.1.1. A CONCESSIONÁRIA deverá conduzir o levantamento e cadastramento de todos PERMISSIONÁRIOS interessados, sendo responsável pela integração no âmbito da CONCESSÃO de no máximo 30 (trinta) PERMISSIONÁRIOS. A CONCESSIONÁRIA não se responsabiliza pela integração de PERMISSIONÁRIOS em número superior ao máximo indicado neste item, cabendo exclusivamente ao PODER CONCEDENTE adotar as providências necessárias, na forma do CONTRATO.
- 4.15.1.2. A forma de levantamento e cadastramento dos PERMISSIONÁRIOS será proposta pela CONCESSIONÁRIA no PLANO DE TRANSIÇÃO OPERACIONAL, a ser aprovado pelo PODER CONCEDENTE. O cadastramento poderá ser realizado de forma digital, por meio da plataforma disponibilizada, ou presencialmente, em local indicado nos PARQUES.

- 4.15.2. O PERMISSIONÁRIO deverá realizar sua inscrição no cadastro de forma voluntária, conforme orientações e prazos estabelecidos no procedimento conduzido pela CONCESSIONÁRIA e aprovado pelo PODER CONCEDENTE.
- 4.15.2.1. O PERMISSIONÁRIO que for incluído na versão provisória da lista elaborada pelo PODER CONCEDENTE, nos termos do procedimento previsto no PLANO DE TRANSIÇÃO OPERACIONAL, será convocado pela CONCESSIONÁRIA para manifestar, de forma voluntária e dentro do prazo estabelecido, sua anuência às condições de permanência, obrigações e regras de convivência definidas para a sua integração à CONCESSÃO. A ausência de manifestação no prazo estipulado ou a recusa em anuir às referidas condições implicará a exclusão do PERMISSIONÁRIO da lista final.
- 4.15.3. Até o encerramento do PERÍODO DE TRANSIÇÃO DA CONCESSÃO, deverão desocupar o PARQUE todos os PERMISSIONÁRIOS não incluídos na versão final da lista homologada pelo PODER CONCEDENTE, que integra o ANEXO L – ACORDOS E PERMISSÕES VIGENTES NA ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS.
- 4.15.3.1. A CONCESSIONÁRIA analisará os instrumentos contratuais vigentes e, se houver contratos com prazo ainda em vigor, o prazo será respeitado. Encerrado o respectivo vínculo contratual, a CONCESSIONÁRIA retomará o controle da área correspondente, podendo destiná-la conforme os objetivos da CONCESSÃO.
- 4.15.3.2. Caso o PERMISSIONÁRIO esteja sob um título precário (hipótese de ausência de contrato, ou mediante título que pode ser rescindido a qualquer momento), deverá realizar sua inscrição no cadastro de forma voluntária, conforme orientações e prazos estabelecidos no procedimento conduzido pela CONCESSIONÁRIA e aprovado pelo PODER CONCEDENTE.
- 4.15.4. No que diz respeito à área identificada como “Quiosque PODER CONCEDENTE”, situado no PARQUE MADUREIRA MESTRE MONARCO, conforme delimitado no ANEXO A – CARACTERIZAÇÃO DOS PARQUES, fica assegurado ao PODER CONCEDENTE o direito à sua exploração direta ou indireta por todo o prazo de vigência da CONCESSÃO.
- 4.15.5. Os PERMISSIONÁRIOS, enquanto estiverem devidamente cadastrados e formalmente reconhecidos pela CONCESSIONÁRIA, observados os termos deste ANEXO, terão o direito de preferência para continuar exercendo suas atividades na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.
- 4.15.5.1. Durante o período de 24 (vinte e quatro) meses, a CONCESSIONÁRIA deverá manter as condições comerciais, valores e condições vigentes imediatamente antes da emissão da ORDEM DE INÍCIO da CONCESSÃO, garantindo a continuidade das atividades dos PERMISSIONÁRIOS nas mesmas condições, sem necessidade de nova negociação.

- 4.15.6. Encerrado o período indicado no subitem 4.15.5.1. acima, a CONCESSIONÁRIA será livre para estabelecer as condições de permanência, inclusive reajustamentos de valores e condições comerciais.

4.16. PRODUÇÃO AUDIOVISUAL

- 4.16.1. A produção de conteúdo audiovisual nos PARQUES, com a finalidade de captação ou transmissão de imagens que gerem a impressão de movimento, com ou sem som, independentemente dos processos de captação, a título diverso de jornalismo informativo, dependem de prévia autorização de filmagem pelo PODER CONCEDENTE.
- 4.16.2. A CONCESSIONÁRIA será informada com antecedência, no prazo mínimo de 15 (quinze) dias, em caso de produção de conteúdo audiovisual de maior porte, que requeira a instalação ou montagem de estrutura anterior ao início da filmagem, mobilização em número significativo de indivíduos ou caso envolva a necessidade de interdição de acesso aos espaços. A antecedência necessária será ajustada entre as PARTES, considerando a proporcionalidade e as circunstâncias específicas de cada situação.
- 4.16.3. A CONCESSIONÁRIA deverá emitir prévio comunicado ao público e USUÁRIOS dos PARQUES quanto a interdição ou limitação de acesso a determinados espaços em virtude da realização de execução da captação audiovisual por produção autorizada.

5. SERVIÇOS OPERACIONAIS DE INFRAESTRUTURA E GESTÃO

1.1. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 5.1.1. A CONCESSIONÁRIA é responsável por assegurar a prestação dos SERVIÇOS operacionais de infraestrutura e gestão na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS a partir da ORDEM DE INÍCIO do CONTRATO, que estão organizados da seguinte forma:
- i. SERVIÇOS de Vigilância e Segurança Patrimonial;
 - ii. SERVIÇOS de Prevenção e Combate a Incêndios;
 - iii. SERVIÇOS de Conservação e Limpeza;
 - iv. SERVIÇOS de Manutenção;
 - v. SERVIÇOS de Conservação de áreas verdes;
 - vi. SERVIÇOS de Utilidades Gerais;
 - vii. SERVIÇO de Atendimento ao USUÁRIO;
 - viii. Recursos Sistêmicos; e
 - ix. Treinamento e capacitação contínua das equipes da CONCESSIONÁRIA.

- 5.1.2. A CONCESSIONÁRIA deve garantir a qualidade dos SERVIÇOS prestados, sendo a responsável pelo cumprimento dos níveis de prestação de SERVIÇOS, com o atingimento das metas definidas no SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.
- 5.1.3. Para o planejamento e execução dos SERVIÇOS de infraestrutura e gestão, a CONCESSIONÁRIA deverá elaborar o PLANO DE GESTÃO E OPERAÇÃO.
- 5.1.4. A CONCESSIONÁRIA e suas subcontratadas deverão ter, ao longo de todo o período de CONCESSÃO, um quadro de prepostos ou empregados capacitados para executar as atividades necessárias ao cumprimento do disposto no OBJETO do CONTRATO, adotando as melhores práticas de mercado, baseadas em evidências de efetividade, com o objetivo de atingir excelência nos SERVIÇOS que serão prestados.
- 5.1.5. A CONCESSIONÁRIA e suas subcontratadas deverão manter atualizado o cadastro de seus prepostos ou empregados ao longo de todo o período de execução da CONCESSÃO, incluindo, no mínimo: (i) nome completo; (ii) documento de identificação; (iii) cargo/função; e (iv) endereço; devendo tais informações serem disponibilizadas ao PODER CONCEDENTE e ao VERIFICADOR INDEPENDENTE quando solicitadas.
- 5.1.6. A CONCESSIONÁRIA deverá indicar um ou mais profissionais, dentro de seu quadro de prepostos ou empregados, como Responsável Técnico pelos SERVIÇOS executados pela CONCESSIONÁRIA, durante toda a CONCESSÃO.
 - 5.1.6.1. O Responsável Técnico deverá possuir formação superior em ciências biológicas ou equivalente, e possuir no mínimo 5 (cinco) anos de experiência profissional em gestão ou manejo ambiental em unidades de proteção ambiental ou áreas verdes, tais como, parques naturais ou urbanos, unidades de conservação e jardins botânicos. Este profissional pode ser o mesmo responsável pelo manejo de fauna silvestre.
 - 5.1.6.2. O PODER CONCEDENTE poderá requisitar a presença desse profissional a qualquer tempo durante o CONTRATO.

5.2. PROVIMENTO DE SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA E SEGURANÇA PATRIMONIAL

- 5.2.1. A CONCESSIONÁRIA deverá prover o SERVIÇO de vigilância e segurança patrimonial, visando garantir proteção e conservação dos bens e do patrimônio ambiental, social, cultural e histórico da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, 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.
- 5.2.2. 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.

5.2.3. Caberá à CONCESSIONÁRIA prover a solução adequada para os SERVIÇOS de vigilância e segurança patrimonial da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS dos PARQUES, devendo, pelo menos:

- i. Prover postos fixos de vigilância e segurança patrimonial, bem como equipe de ronda, que deverão trabalhar em conjunto com os sistemas de segurança eletrônica, como o monitoramento por câmeras (circuito fechado de TV) ou outras tecnologias disponíveis ou que venham a ser disponibilizadas ao longo do período do CONTRATO, na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS;
- ii. Contar com equipe composta por profissionais habilitados e adequadamente treinados para os SERVIÇOS a eles delegados;
- iii. 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
- iv. Providenciar e manter todo material e equipamento destinado aos SERVIÇOS de vigilância e segurança patrimonial em perfeito estado de funcionamento, pela CONCESSIONÁRIA ou por empresa por ela contratada para a prestação dos SERVIÇOS.

5.2.4. Na OPERAÇÃO das ações de vigilância e segurança patrimonial, a CONCESSIONÁRIA deverá:

- i. Elaborar e executar seu Plano de Segurança Patrimonial, conforme este TERMO DE REFERÊNCIA;
- ii. Comunicar ao PODER CONCEDENTE, no prazo máximo de 24h (vinte e quatro horas), a ocorrência de casos de danos relevantes ao patrimônio na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS;
- iii. 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;
- iv. Manter, atualizar e compartilhar, quando solicitada, 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
- v. 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 que deverá ser comunicado em, no máximo, 24h (vinte e quatro horas) ao PODER CONCEDENTE.

- 5.2.5. Os equipamentos de segurança eletrônica deverão ser instalados em pontos estratégicos da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, pelo menos nos locais de acesso, áreas de conflitos ou potenciais conflitos, e áreas de visitação intensiva, devidamente sinalizados no PLANO DE IMPLANTAÇÃO da CONCESSÃO, competindo à CONCESSIONÁRIA seu dimensionamento e alocação.
- 5.2.6. Deverá ser implementada, pela CONCESSIONÁRIA, estrutura de servidores "VMS – Vídeo 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.
- 5.2.7. A cada 30 (trinta) dias, o sistema implementado pela CONCESSIONÁRIA deverá proceder a um "log rotate" de todas as imagens, de forma automática, com o envio da íntegra ou parte das imagens para o PODER CONCEDENTE para armazenamento.
- 5.2.8. As câmeras de monitoramento deverão ser instaladas de forma integrada à estrutura do MOBILIÁRIO e estar conectadas a uma rede privada, contratada pela CONCESSIONÁRIA, de forma a possibilitar integração plena e segura ao Centro de Operações Rio (COR).
- 5.2.9. A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer ao PODER CONCEDENTE e instalar no Centro de Operações Rio – COR infraestrutura e/ou equipamento capaz de armazenar as imagens capturadas pelo sistema de monitoramento por pelo menos 60 dias corridos contados a partir da data da captura, sendo igualmente responsável pela manutenção da infraestrutura e/ou equipamento.
- 5.2.10. 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 (Lei Federal nº 13.709/2018).
- 5.2.11. São de integral e exclusiva responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a implantação e a permanente manutenção, preventiva e corretiva, por todo prazo de execução da CONCESSÃO, de todos os equipamentos e elementos necessários ao pleno atendimento aos pontos de videomonitoramento ora referidos, podendo a CONCESSIONÁRIA optar pela contratação deste provimento por meio de prestação de serviço.
- 5.2.12. Competirá à CONCESSIONÁRIA a permanente manutenção e substituição, sem quaisquer ônus ao PODER CONCEDENTE, ao final da vida útil de cada ativo, em relação a todos os pontos de videomonitoramento implementados nos PARQUES, devendo ser empregadas

equipe, ferramentas e equipamentos necessários ao atendimento adequado aos encargos ora disciplinados.

5.3. PROVIMENTO DE SERVIÇOS DE PREVENÇÃO E COMBATE A INCÊNDIOS DAS INFRAESTRUTURAS DOS PARQUES

- 5.3.1. A CONCESSIONÁRIA deverá prover e gerir os SERVIÇOS de prevenção e combate a incêndios na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, estando em conformidade com a LEGISLAÇÃO APLICÁVEL e com as normas de segurança contra incêndio e pânico do Corpo de Bombeiros do Rio de Janeiro.
- 5.3.2. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela obtenção e renovação, durante todo o período do CONTRATO, do Certificado de Vistoria do Corpo de Bombeiros (CVCB) de todas as infraestruturas existentes e sob sua responsabilidade na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS dos PARQUES, onde seja requerido, de acordo com a LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.
- 5.3.3. Os projetos de reformas e de implantação de novas infraestruturas deverão estar adequados às normas vigentes de prevenção e combate a incêndios, além de serem aprovados pelo Corpo de Bombeiros.
- 5.3.4. A CONCESSIONÁRIA deverá contratar, gerir e manter treinada a equipe de brigada de incêndio civil da CONCESSÃO, a ser dimensionada conforme as normas vigentes do Corpo de Bombeiros do Rio de Janeiro.
- 5.3.5. Como encargos de prevenção e combate à incêndios na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, a CONCESSIONÁRIA deverá:
- i. Elaborar e executar o Plano de Prevenção e Combate a Incêndios da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, nos termos deste TERMO DE REFERÊNCIA;
 - ii. Elaborar e executar o Plano de Riscos e Contingências da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, nos termos deste TERMO DE REFERÊNCIA;
 - iii. Manter os ativos e infraestruturas da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, 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;
 - iv. Por meio da equipe de brigada de incêndio, prestar os procedimentos básicos de emergência e socorro às vítimas acidentadas, fazendo o direcionamento ao ambulatório da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS ou às instituições de saúde da região, se necessário; e
 - v. Desenvolver ações educativas de prevenção a incêndios, no mínimo, uma vez por ano, para sua equipe própria.

- 5.3.6. A CONCESSIONÁRIA deverá adquirir, disponibilizar e manter, bem como a repor, quando necessário, todo o material de combate a incêndio indispensável ao desempenho da função durante todo o período do CONTRATO, com exceção aos equipamentos próprios pertencentes ao Corpo de Bombeiros Militar.
- 5.3.7. A CONCESSIONÁRIA deverá apoiar, quando necessário e solicitada, a equipe do PODER CONCEDENTE e do Corpo de Bombeiros do Rio de Janeiro em ações dentro dos PARQUES, disponibilizando sua equipe de brigada de incêndio e seus equipamentos.
- 5.3.8. A equipe de brigada de incêndio da CONCESSIONÁRIA deverá participar, obrigatoriamente, de capacitação sobre prevenção e combate a incêndios florestais a ser ministrada pelo PODER CONCEDENTE.
- 5.3.9. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar e disponibilizar os registros relacionados à prestação dos SERVIÇOS ao PODER CONCEDENTE quando demandado.

5.4. PROVIMENTO DE SERVIÇOS DE CONSERVAÇÃO E LIMPEZA

- 5.4.1. A CONCESSIONÁRIA será responsável pelos SERVIÇOS de limpeza, conservação, gestão de resíduos e controle de pragas na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS dos PARQUES, 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, nos PARQUES objeto da CONCESSÃO.
- 5.4.2. A limpeza e conservação da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS deverá ser realizada nos dias de funcionamento dos PARQUES, com frequência compatível com o uso, incluindo a coleta de lixo e reposição de material de higiene nos sanitários.
- 5.4.3. Como encargos de limpeza e conservação na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS dos PARQUES, a CONCESSIONÁRIA deverá:
 - i. Elaborar e executar o Plano de Limpeza da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, conforme previsto neste TERMO DE REFERÊNCIA;
 - ii. Elaborar e executar o Plano de Gestão de Resíduos Sólidos (PGRS) da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, conforme previsto neste TERMO DE REFERÊNCIA;
 - iii. 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;
 - iv. Prover equipe capacitada para prestação dos SERVIÇOS;

- v. Prover à equipe os equipamentos necessários para a execução das atividades e para a sua proteção individual, adequados às tarefas que executam, conforme legislação específica; e
- vi. 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.

5.4.4. A CONCESSIONÁRIA deverá adotar as seguintes medidas nas ações de gestão e operação de resíduos, vinculadas aos SERVIÇOS de limpeza e conservação nos PARQUES objeto da CONCESSÃO:

- i. Estar em conformidade com a legislação e normas vigentes sobre a gestão, OPERAÇÃO e execução dos SERVIÇOS vinculados aos resíduos sólidos;
- ii. 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, à logística reversa, ao tratamento preliminar, à destinação final ambientalmente adequada e à disposição adequada dos rejeitos;
- iii. Garantir a destinação e a disposição adequada de todos e quaisquer dos resíduos sólidos encontrados na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, como entulho, pilhas, lâmpadas etc.;
- iv. Garantir a frequência necessária de coleta dos resíduos para evitar o transbordamento das lixeiras em toda a ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, bem como a proliferação de insetos e pragas;
- v. 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;
- vi. Desenvolver ações de sensibilização, conscientização e orientação aos USUÁRIOS dos PARQUES 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
- vii. 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.

5.4.5. 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 PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS dos PARQUES, adotando as seguintes medidas:

- i. Desenvolver e executar ações de prevenção e inspeção;
- ii. Se necessário, realizar ações de dedetização e desratização em conformidade com a LEGISLAÇÃO APLICÁVEL;
- iii. Se necessário, realizar ações de efetividade para insetos (baratas, cupins, formigas, moscas, mosquitos e pernilongos), para aracnídeos (carrapatos e escorpiões), para roedores (camundongos, ratos e ratazanas) e para quirópteros, com aprovação do PODER CONCEDENTE;
- iv. A aplicação de controle químico, biológico ou mecânico nas ações de controle de pragas deverá ser realizada mediante projeto autorizado pelo PODER CONCEDENTE;
- v. Só poderá ser realizada a aplicação de controle químico, biológico ou mecânico nas ações de controle de pragas de imediato, sem autorização do PODER CONCEDENTE, em casos excepcionais e de urgência que demonstrem risco à saúde dos USUÁRIOS; e
- vi. Prover equipe devidamente certificada, preparada e equipada para realização dos SERVIÇOS de controle de pragas nos PARQUES objeto da CONCESSÃO.

5.5. PROVIMENTO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

- 5.5.1. A CONCESSIONÁRIA 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 PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS.
- 5.5.2. 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 de execução do CONTRATO.
- 5.5.3. 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.
- 5.5.4. Como encargos dos SERVIÇOS de manutenção, a CONCESSIONÁRIA deverá:
 - i. Elaborar e executar o Plano de Manutenção da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, nos termos deste TERMO DE REFERÊNCIA;
 - ii. Manter, atualizar e compartilhar, este último, 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;

- iii. Contar com equipe capacitada e orientada sobre as normas técnicas de segurança para realização dos SERVIÇOS de manutenção;
- iv. Prover à equipe os equipamentos necessários para a sua proteção individual, adequados às tarefas que executam, conforme legislação específica; e
- v. 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.

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

5.5.6. 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 APLICÁVEL.

5.5.7. A CONCESSIONÁRIA será responsável por manter o adequado funcionamento do sistema de drenagem de águas pluviais e de esgotamento sanitário nas áreas de visitação e infraestruturas da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS.

5.6. PROVIMENTO DE SERVIÇOS DE CONSERVAÇÃO DE ÁREAS VERDES

5.6.1. A CONCESSIONÁRIA deverá prover os SERVIÇOS de conservação de áreas verdes na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, que abrangem as atividades relacionadas à irrigação, adubação, poda e plantio de árvores, manutenção e revitalização de áreas gramadas, controle fitossanitário, capinagem, roçagem, limpeza dos resíduos gerados nos jardins, das áreas gramadas, assim como o cuidado com as áreas arborizadas no entorno das áreas de visitação.

5.6.2. Elementos vegetais e outras características ambientais presentes nos PARQUES objeto da CONCESSÃO, tais como árvores, maciços arbóreos, espaços abertos, gramados, arbustos, jardins e elementos hídricos, são parte constituinte de seu ecossistema, sua paisagem, devendo ter suas características, bem como o seu patrimônio natural, mantidos e preservados pela CONCESSIONÁRIA, sempre que possível.

5.6.3. A CONCESSIONÁRIA é responsável pela conservação das áreas verdes que integram a ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, realizando ações de limpeza para garantir a fluência, a não obstrução e a segurança dos USUÁRIOS.

- 5.6.4. 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 PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS.
- 5.6.5. Em caso de necessidade de supressão e poda de vegetação arbórea e arbustiva nativas, a CONCESSIONÁRIA deverá obter as autorizações específicas, incluindo a emissão do Termo de Compromisso junto a Secretaria Municipal do Meio Ambiente e Clima (SMAC), além de realizar a compensação ambiental aplicável, quando necessária, observando a LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.
- 5.6.6. A CONCESSIONÁRIA deverá seguir as diretrizes determinadas pelo PODER CONCEDENTE quanto aos SERVIÇOS de conservação de ÁREAS VERDES, principalmente no que tange as especificidades de gramado, serrapilheira, poda e adubação.

5.7. PROVIMENTO DE SERVIÇOS DE MANEJO DE FAUNA

- 5.7.1. Caberá ao PODER CONCEDENTE a responsabilidade pelo manejo dos animais silvestres que porventura estiverem na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, cabendo à CONCESSIONÁRIA apoiar as atividades de preservação e dar suporte às equipes responsáveis do PODER CONCEDENTE quando necessário.
- 5.7.2. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE um protocolo de atendimento, documentação e destinação em relação a animais domésticos e animais silvestres mortos, adoecidos ou feridos na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS.
- 5.7.3. A CONCESSIONÁRIA deverá possuir um profissional capacitado, com experiência em atividades de manejo e monitoramento de animais silvestres, para realizar a contenção mínima e manejo da fauna, em caso de intercorrências, e realizar os devidos encaminhamentos até que a chegada da equipe responsável do PODER CONCEDENTE.
- 5.7.4. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar o controle de zoonoses e população de animais domésticos abandonados nos PARQUES, de maneira a não prejudicar a fauna silvestre, a experiência dos USUÁRIOS e os animais domésticos acompanhados, nos termos da LEGISLAÇÃO APLICÁVEL, podendo firmar, para tanto, parcerias com entidades que promovam ações de adoção e castração.

5.8. SERVIÇOS DE UTILIDADES GERAIS

- 5.8.1. A CONCESSIONÁRIA será responsável pelos SERVIÇOS de utilidades dentro da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, que abrangem a gestão, o monitoramento e o fornecimento de água, de esgoto, de energia elétrica, internet, telefone, combustíveis, entre outros insumos para a realização de seus SERVIÇOS.

- 5.8.2. A CONCESSIONÁRIA deverá arcar com todas as despesas relativas aos insumos e serviços que utilizar, devendo, quando necessário, providenciar e arcar com a respectiva despesa de instalação dos medidores individuais de consumo.
- 5.8.3. A CONCESSIONÁRIA deverá prover a gestão dos recursos e insumos utilizados na prestação dos SERVIÇOS na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, realizando as seguintes medidas:
- i. 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;
 - ii. Realizar a manutenção dos sistemas de captação destes recursos, nos trechos inseridos dentro da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS; e
 - iii. Garantir o fornecimento dos insumos e dos recursos visando o adequado desempenho dos SERVIÇOS da CONCESSÃO.
- 5.8.4. A CONCESSIONÁRIA deverá individualizar as contas do próprio consumo na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS.
- 5.8.5. A CONCESSIONÁRIA deverá prover aos USUÁRIOS dos PARQUES o acesso à água potável, disponibilizando-a de forma gratuita nas edificações e nos equipamentos públicos de visitação, monitorando a sua qualidade, em conformidade com os parâmetros de potabilidade regidos pela LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.

5.9. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

- 5.9.1. A CONCESSIONÁRIA deverá prover os SERVIÇOS de atendimento ao USUÁRIO com foco na maximização da experiência do USUÁRIO, nas boas relações entre USUÁRIOS e funcionários e no respeito à pluralidade social que compõe a totalidade dos USUÁRIOS.
- 5.9.2. Como encargos dos SERVIÇOS de atendimento ao USUÁRIO, a CONCESSIONÁRIA deverá:
- i. Disponibilizar plataforma de relacionamento com o USUÁRIO, podendo optar por aplicativo e/ou outros meios de divulgação digital da programação e dos SERVIÇOS oferecidos nos PARQUES, contendo informações como: (i) mapa com localização de seus atrativos e SERVIÇOS ao USUÁRIO como lanchonetes, sanitários e estacionamento; (ii) informações históricas, culturais e ambientais; (iii) horário de funcionamento; (iv) programação de eventos; e (v) canal de ouvidoria do público para envio de dúvidas, sugestões e reclamações;
 - ii. O campo para envio de dúvidas, sugestões e reclamações deverá possibilitar ao USUÁRIO a inserção de dados de contato, como e-mail e/ou telefone, de forma que, quando o USUÁRIO decidir pela inserção de seus dados, a CONCESSIONÁRIA deverá comunicá-lo diretamente quanto à resposta e/ou encaminhamento dado;

- iii. Disponibilizar Centrais de Atendimento ao Público para orientação dos USUÁRIOS, esclarecimentos de dúvidas, orientação para primeiros socorros e para reclamações e sugestões (ouvidoria);
- iv. Para além das Centrais de Atendimento ao Público próprias, a CONCESSIONÁRIA deverá acolher e endereçar, sempre que possível, manifestações dos USUÁRIOS recebidas por meio da Central 1746 de Atendimento ao Cidadão do Rio de Janeiro;
- v. Elaborar e disponibilizar ao PODER CONCEDENTE, trimestralmente, após o início da operação, 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 providências adotadas em cada caso; e
- vi. Oferecer, no PARQUE MADUREIRA MESTRE MONARCO, posto de atendimento para primeiros socorros de caráter clínico e traumático, considerando suporte básico de vida em emergências e urgências, incluindo meios para destinação para unidades de saúde públicas do Município do Rio de Janeiro, quando necessário.

5.9.3. É recomendável que a CONCESSIONÁRIA disponibilize aos USUÁRIOS informações e atendimento trilingue presencial (português, espanhol e inglês) para um melhor atendimento ao público estrangeiro.

5.10. RECURSOS SISTÊMICOS

- 5.10.1. 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.
- 5.10.2. 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.
- 5.10.3. A CONCESSIONÁRIA deverá prestar, direta e indiretamente, todo apoio ao PODER CONCEDENTE na utilização dos recursos sistêmicos implantados, de apoio aos SERVIÇOS da CONCESSÃO, para monitoramento do CONTRATO.
- 5.10.4. 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) delegatário(s).
- 5.10.5. 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:

- i. Sistema de Controle e Gestão (SCG);
 - ii. Sistema de Gestão de Ativos (SGA);
 - iii. Sistema de Controle de Rondas e Presenças (SCR);
 - iv. Sistema de Gestão de Segurança (SGS);
 - v. Sistema de Pesquisa de Satisfação do Visitante (SPS); e
 - vi. Sistema de Controle e Monitoramento dos Impactos da Visitação (SCV).
- 5.10.6. O Sistema de Controle e Gestão (SCG) deverá sistematizar a gestão do CONTRATO, inclusive sob o prisma econômico-financeiro, com recursos de gestão administrativa-financeira, visitação, RECEITAS, contábil, fiscal, compras, estoque, recursos humanos, despesas operacionais, entre outros.
- 5.10.7. 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 PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS dos PARQUES, consolidando as informações sobre a execução, o atendimento ao planejamento e à programação dos SERVIÇOS (planos de manutenção preventiva e corretiva, planos de gestão de resíduos etc.) e disponibilizar relatórios, indicadores, metas e gráficos com dados históricos e gerenciais.
- 5.10.7.1. A CONCESSIONÁRIA deverá utilizar o Sistema de Gestão de Ativos (SGA) para registrar e monitorar o cumprimento dos SERVIÇOS e dos PLANOS relacionados à manutenção, à limpeza, à gestão de resíduos sólidos, e à conservação de áreas, emitindo relatórios mensais que alimentem o SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.
- 5.10.7.2. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar ao PODER CONCEDENTE, assim como ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, o acesso permanente ao Sistema de Gestão de Ativos (SGA).
- 5.10.8. 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 fixos a serviço da CONCESSIONÁRIA.
- 5.10.8.1. O Sistema de Controle de Rondas e Presenças (SCR) deverá possuir os seguintes recursos mínimos:
- i. Registrar data e horário do acesso dos vigilantes às rondas;
 - ii. Monitorar a presença dos funcionários em seus postos fixos; e
 - iii. 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.

5.10.9. 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.

5.10.9.1. O Sistema de Gestão de Segurança (SGS) deverá possuir os seguintes recursos mínimos:

- i. Sistematizar os processos que tornem as atividades da CONCESSÃO seguras, incorporando a segurança na cultura e nos objetivos organizacionais da CONCESSIONÁRIA;
- ii. 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
- iii. Instituir protocolos e procedimentos de gestão da segurança para todas as atividades e SERVIÇOS da CONCESSÃO.

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

5.10.10.1. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar ao PODER CONCEDENTE, assim como ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, o acesso permanente ao Sistema de Pesquisa e Satisfação do Visitante (SPS).

5.10.11. O Sistema de Controle e Monitoramento dos Impactos da Visitação (SCV) deverá ser elaborado pela CONCESSIONÁRIA de forma a registrar e monitorar os indicadores responsáveis por medir a qualidade das condições ambientais, ecológicas, paisagísticas, sociais, econômicas, históricas e de experiência dos USUÁRIOS nas atividades e SERVIÇOS da CONCESSIONÁRIA nos PARQUES. O SCV será responsável pela gestão do PLANO DE MONITORAMENTO DOS IMPACTOS DA VISITAÇÃO e pela elaboração de relatórios com os resultados obtidos.

5.10.11.1. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar ao PODER CONCEDENTE, assim como ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, o acesso permanente ao Sistema de Controle e Monitoramento dos Impactos da Visitação (SCV).

5.11. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO CONTÍNUA DAS EQUIPES DA CONCESSIONÁRIA

5.11.1. 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, a receptividade aos

USUÁRIOS em sua diversidade e a conscientização sobre as normas que regem os PARQUES integrantes da CONCESSÃO.

- 5.11.2. A CONCESSIONÁRIA deverá capacitar os seus colaboradores para atenderem com qualidade pessoas com deficiência, inclusive em relação aos equipamentos eventualmente oferecidos na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS.

6. PLANEJAMENTO E SUPORTE GERENCIAL

6.1. DISPOSIÇÕES GERAIS

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

- i. PLANO DE TRANSIÇÃO OPERACIONAL;
- ii. PLANO DE IMPLANTAÇÃO;
- iii. PLANO DE GESTÃO E OPERAÇÃO;
- iv. PLANO DE COMUNICAÇÃO, MARKETING E IDENTIDADE VISUAL;
- v. PLANO DE GESTÃO DE EVENTOS;
- vi. PLANO DE MONITORAMENTO DOS IMPACTOS DA VISITAÇÃO;
- vii. Sistema de Gestão Ambiental ABNT NBR ISO 14001;
- viii. Certificação de práticas sustentáveis na gestão dos PARQUES;
- ix. Sistema de Gestão de Segurança em Turismo de Aventura ABNT NBR ISO 21101;
- x. Pesquisa de Satisfação dos USUÁRIOS;
- xi. Plano de Redução de Emissões de Carbono;; e
- xii. Relatórios Anuais de Execução e Resultados.

6.2. PLANO DE TRANSIÇÃO OPERACIONAL

- 6.2.1. Considerando a complexidade operacional, multiplicidade de atores envolvidos e os inúmeros usos existentes e previstos para os PARQUES objetos da CONCESSÃO, e com fins de assegurar uma transição eficaz de sua OPERAÇÃO, minimizando, assim, os impactos sobre os USUÁRIOS, a CONCESSIONÁRIA deverá, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contados da assinatura do CONTRATO, elaborar um PLANO DE TRANSIÇÃO OPERACIONAL da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS.
- 6.2.2. O PLANO DE TRANSIÇÃO OPERACIONAL dos PARQUES deverá ser aprovado pelo PODER CONCEDENTE, antes de ser executado.

- 6.2.3. O PLANO DE TRANSIÇÃO OPERACIONAL dos PARQUES será executado durante o PERÍODO DE TRANSIÇÃO DA CONCESSÃO, o qual deverá ser concluído no prazo máximo de até 90 (noventa) dias, podendo ser prorrogado, uma única vez, por igual período, mediante solicitação formal e devidamente justificada da CONCESSIONÁRIA e aprovação expressa do PODER CONCEDENTE.
- 6.2.4. A partir da assinatura do CONTRATO, e durante todo o PERÍODO DE TRANSIÇÃO DA CONCESSÃO, a CONCESSIONÁRIA poderá acompanhar a gestão dos PARQUES pelo PODER CONCEDENTE, podendo ter acesso livre à ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS e aos documentos e processos referentes à OPERAÇÃO dos PARQUES.
- 6.2.5. O PLANO DE TRANSIÇÃO OPERACIONAL dos PARQUES deverá ser elaborado com os seguintes objetivos:
- A transferência sem interrupção da OPERAÇÃO dos PARQUES de modo a não prejudicar os SERVIÇOS oferecidos aos USUÁRIOS;
 - Promover a comunicação com os USUÁRIOS das ações adotadas no âmbito do PERÍODO DE TRANSIÇÃO DA CONCESSÃO;
 - A avaliação e melhoria da OPERAÇÃO atual dos PARQUES; e
 - Definir os critérios, condições de permanência, procedimentos para a inscrição, cadastro e seleção dos VENDEDORES AMBULANTES e PERMISSIONÁRIOS.
- 6.2.6. Na elaboração do PLANO DE TRANSIÇÃO OPERACIONAL dos PARQUES, a CONCESSIONÁRIA deverá:
- Consultar todos os atores interessados e envolvidos, direta e indiretamente no processo de transição dos PARQUES, para identificar os potenciais problemas e desafios da transição, e elaborar a comunicação adequada com cada um desses atores durante o PERÍODO DE TRANSIÇÃO DA CONCESSÃO;
 - Constituir um Comitê de Transição e uma Equipe de Transição com a participação de representantes do PODER CONCEDENTE, da CONCESSIONÁRIA, da equipe gestora dos PARQUES, de empresas prestadoras de serviços, de PERMISSIONÁRIOS, de VENDEDORES AMBULANTES, de USUÁRIOS e demais instituições que possuam responsabilidade de gestão em alguma área dos PARQUES;
 - Prever a avaliação profissional de todos os trabalhadores dos PARQUES, incluindo os funcionários atuais das prestadoras de serviços, PERMISSIONÁRIOS e VENDEDORES AMBULANTES, de modo a identificar seu interesse em participar da nova CONCESSÃO e o alinhamento da sua capacitação técnica com as atividades a serem desempenhadas;
 - Prever o início das ações da CONCESSÃO que permitam elevar os padrões operacionais dos PARQUES; e

- v. Apresentar proposta de “Estratégia de Formalização, Engajamento e Capacitação” para atuar junto aos VENDEDORES AMBULANTES e PERMISSIONÁRIOS, de forma a integrá-los às novas infraestruturas e atrativos dos respectivos PARQUES, disciplinando condições para a continuidade das atividades, obrigações assumidas pelos VENDEDORES AMBULANTES e PERMISSIONÁRIOS integrados e regras de convivência.

6.2.7. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE a lista dos VENDEDORES AMBULANTES e PERMISSIONÁRIOS identificados e cadastrados durante o PERÍODO DE TRANSIÇÃO DA CONCESSÃO.

6.2.7.1. O PODER CONCEDENTE analisará a referida lista com base nas condições de permanência, obrigações, objetivos e requisitos estabelecidos no PLANO DE TRANSIÇÃO OPERACIONAL, podendo aprová-la parcialmente ou solicitar ajustes.

6.2.7.2. Concluída a análise, o PODER CONCEDENTE encaminhará à CONCESSIONÁRIA uma versão provisória da lista de VENDEDORES AMBULANTES e PERMISSIONÁRIOS, com a indicação dos selecionados para possível integração.

6.2.7.3. Com base na versão provisória da lista mencionada na subcláusula anterior, a CONCESSIONÁRIA realizará o chamamento dos respectivos VENDEDORES AMBULANTES e PERMISSIONÁRIOS para manifestarem, dentro do prazo e forma definidos no PLANO DE TRANSIÇÃO OPERACIONAL, sua anuência quanto às condições de permanência, obrigações e regras de convivência para sua integração à CONCESSÃO

6.2.8. Os VENDEDORES AMBULANTES e PERMISSIONÁRIOS que manifestarem formalmente a sua anuência com os termos propostos serão incluídos na versão final da lista, a qual será consolidada e homologada pelo PODER CONCEDENTE e passará a integrar o ANEXO L – ACORDOS E PERMISSÕES VIGENTES NA ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS.

6.3. PLANO DE IMPLANTAÇÃO

6.3.1. A CONCESSIONÁRIA deverá, no prazo máximo de 02 (dois) meses contados da ORDEM DE INÍCIO do CONTRATO, apresentar um PLANO DE IMPLANTAÇÃO da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS para cada PARQUE para a não objeção do PODER CONCEDENTE. O documento deverá apresentar a proposta dos INVESTIMENTOS e dos SERVIÇOS que a CONCESSIONÁRIA implantará na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, considerando, pelo menos, os INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS e os SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS descritos neste TERMO DE REFERÊNCIA.

6.3.2. Será lícito à CONCESSIONÁRIA, adicionalmente aos INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS, apresentar para aprovação do PODER CONCEDENTE, por sua conta e risco, a sugestão de seus INVESTIMENTOS FACULTATIVOS.

6.3.3. O PLANO DE IMPLANTAÇÃO deverá conter, no mínimo:

- i. Levantamento e inventário de todos os ativos existentes nos PARQUES, com o estado de conservação em que se encontram no início da CONCESSÃO;
- ii. Alinhamento com as propostas apresentadas no PLANO DE TRANSIÇÃO OPERACIONAL dos PARQUES, indicando as INTERVENÇÕES necessárias para o cumprimento dos SERVIÇOS a serem implementados pela CONCESSIONÁRIA em cada PARQUE;
- iii. Zoneamento para distribuição dos usos, atividades e SERVIÇOS a serem realizados no PARQUE, tais como: assessorias esportivas, localização das barracas dos ambulantes, piquenique, aulas de yoga, entre outros. As atividades deverão ser organizadas pela CONCESSIONÁRIA, considerando a melhor distribuição, organização e fluidez dos USUÁRIOS;
- iv. Anteprojetos das INTERVENÇÕES, com todos os elementos que permitam ao PODER CONCEDENTE compreender o uso, implantação e soluções de arquitetura, urbanização, engenharia e paisagismo propostos pela CONCESSIONÁRIA na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS;
- v. Cronograma de implantação das INTERVENÇÕES, detalhando os prazos para elaboração e aprovação dos PROJETOS EXECUTIVOS de arquitetura e engenharia e os prazos de implantação das INTERVENÇÕES, observados os prazos máximos para conclusão dos INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS, conforme dispostos neste TERMO DE REFERÊNCIA.
- vi. Planejamento da exploração comercial do uso público da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS de cada PARQUE, detalhando os SERVIÇOS a serem implantados pela CONCESSIONÁRIA, incluindo no mínimo informações como horário de funcionamento, SERVIÇOS a serem oferecidos, valores a serem cobrados, capacidade operacional, quantidade e cargo dos funcionários, equipamentos, mobiliário e demais recursos e procedimentos que serão utilizados, além de outras informações relevantes sobre a OPERAÇÃO;
- vii. Planejamento da exploração de mídia, relacionado aos SERVIÇOS de publicidade, patrocínio e naming rights, desejáveis na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS de cada PARQUE; e
- viii. Cronograma de implantação dos SERVIÇOS e atividades na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS.

6.3.4. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar seu PLANO DE IMPLANTAÇÃO respeitando as diretrizes, os prazos e as obrigações contidas neste TERMO DE REFERÊNCIA e no CONTRATO, e estar de acordo com o cronograma do PLANO DE TRANSIÇÃO OPERACIONAL dos PARQUES.

6.3.5. A implementação das INTERVENÇÕES não poderá acarretar o fechamento dos PARQUES.

- 6.3.6. O PLANO DE IMPLANTAÇÃO deverá ser elaborado considerando o planejamento dos PARQUES num horizonte de, no máximo, 60 (sessenta) meses, em atendimento aos interesses da CONCESSIONÁRIA e dos INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS.
- 6.3.7. A CONCESSIONÁRIA deverá entregar o PLANO DE IMPLANTAÇÃO para análise e aprovação do PODER CONCEDENTE.
- 6.3.7.1. 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, aprová-lo integralmente, aprová-lo parcialmente, ou rejeitá-lo, apontando as adequações necessárias a serem feitas pela CONCESSIONÁRIA, que terá, no máximo 30 (trinta) dias para reapresentá-lo ao PODER CONCEDENTE, podendo ser prorrogado caso seja em comum acordo entre as PARTES.
- 6.3.7.2. Nas hipóteses do item anterior, o PODER CONCEDENTE deverá reavaliar o PLANO DE IMPLANTAÇÃO revisado pela CONCESSIONÁRIA em até 30 (trinta) dias corridos após o seu recebimento, prorrogáveis por igual período mediante justificativa.
- 6.3.8. O PODER CONCEDENTE possuirá a prerrogativa de rejeitar o PLANO DE IMPLANTAÇÃO apresentado:
- No caso dos INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS, se não forem respeitados os parâmetros mínimos e os requisitos técnicos e ambientais previstos neste TERMO DE REFERÊNCIA;
 - No que se refere às INTERVENÇÕES, se não forem respeitados os requisitos técnicos e ambientais previstos neste TERMO DE REFERÊNCIA, bem como nas normas e na LEGISLAÇÃO APLICÁVEL; ou
 - No que se refere aos SERVIÇOS a serem desenvolvidos, se não forem respeitados os parâmetros mínimos previstos neste TERMO DE REFERÊNCIA.
- 6.3.9. Caso não haja objeção ao PLANO DE IMPLANTAÇÃO, não se concretizando nenhuma das hipóteses previstas anteriormente no Item 6.3.8, 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.
- 6.3.10. O PLANO DE IMPLANTAÇÃO deverá ser revisto periodicamente, no mínimo, a cada 60 (sessenta) meses, ou quando forem propostos novos ajustes, atividades, tecnologias e inovações, sempre contando com a não objeção do PODER CONCEDENTE.
- 6.3.10.1. Caso sejam necessárias INTERVENÇÕES antes dos prazos, a CONCESSIONÁRIA deverá encaminhar as propostas pontualmente.

- 6.3.11. A implantação do PLANO DE IMPLANTAÇÃO deverá ser precedida pela elaboração dos PROJETOS EXECUTIVOS das INTERVENÇÕES, incluindo as demolições necessárias previstas, a serem aprovados pelos órgãos competentes, em especial os órgãos de proteção do patrimônio histórico, cultural, artístico, turístico e paisagístico, quando aplicável.

6.4. PLANOS DE GESTÃO E OPERAÇÃO

- 6.4.1. Para dar suporte à execução e ao monitoramento dos SERVIÇOS da CONCESSÃO, a CONCESSIONÁRIA deverá elaborar, no prazo máximo de 06 (seis) meses da ORDEM DE INÍCIO do CONTRATO, ao menos os seguintes planejamentos de gestão e OPERAÇÃO para cada PARQUE, nos termos aqui descritos:

- i. Plano de Riscos e Contingências;
- ii. Plano de Gestão de Resíduos Sólidos (PGRS);
- iii. Plano de Manutenção;
- iv. Plano de Prevenção e Combate a Incêndios;
- v. Plano de Segurança Patrimonial;
- vi. Plano de Limpeza; e
- vii. Plano de Conservação de Áreas Verdes.

- 6.4.2. Dentre os PLANOS a serem elaborados, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar para a não objeção do PODER CONCEDENTE, apenas os seguintes planejamentos, contendo as atividades necessárias para a execução das obrigações descritas no CONTRATO e ANEXOS, e metas próprias para auxiliar o monitoramento e avaliação do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA:

- i. Plano de Gestão de Resíduos Sólidos (PGRS);
- ii. Plano de Manutenção;
- iii. Plano de Segurança Patrimonial; e
- iv. Plano de Limpeza.

- 6.4.3. A CONCESSIONÁRIA deverá entregar os PLANOS DE GESTÃO E OPERAÇÃO para análise e aprovação do PODER CONCEDENTE.

- 6.4.3.1. O PODER CONCEDENTE se manifestará acerca dos PLANOS DE GESTÃO E OPERAÇÃO 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, aprová-lo integralmente, aprová-lo parcialmente, ou rejeitá-lo, apontando as adequações necessárias a serem feitas pela CONCESSIONÁRIA, que terá, no máximo 30

(trinta) dias corridos para reapresentá-lo ao PODER CONCEDENTE, podendo ser prorrogado caso seja em comum acordo entre as PARTES.

6.4.3.2. Nas hipóteses do item anterior, o PODER CONCEDENTE deverá reavaliar os PLANOS DE GESTÃO E OPERAÇÃO revisados pela CONCESSIONÁRIA em até 30 (trinta) dias corridos após o seu recebimento, prorrogáveis por igual período mediante justificativa.

6.4.3.3. O PODER CONCEDENTE poderá manifestar sua objeção aos PLANOS apresentados para aprovação pela CONCESSIONÁRIA:

- i. Se não forem respeitados os parâmetros mínimos previstos para os SERVIÇOS neste TERMO DE REFERÊNCIA; ou
- ii. Se não forem respeitadas a legislação e as normas técnicas vigentes relacionadas aos SERVIÇOS objetos da CONCESSÃO.

6.4.4. Plano de Riscos e Contingências

6.4.4.1. 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 PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS dos PARQUES, contendo, ao menos, os seguintes elementos:

- i. Identificação das necessidades e possíveis problemas;
- ii. Avaliação do impacto dos riscos;
- iii. Definição de prioridades;
- iv. Planejamento de estratégias de contingência e controle;
- v. Teste do Plano de Contingência; e
- vi. Programa de treinamento da equipe.

6.4.5. Plano de Gestão de Resíduos Sólidos (PGRS)

6.4.5.1. O Plano de Gestão de Resíduos Sólidos (PGRS) deverá identificar a tipologia e a previsão da quantidade de resíduos sólidos que serão gerados em cada PARQUE, indicando as formas ambientalmente corretas para o manejo, a segregação, coleta, armazenamento, transporte, reciclagem e correta destinação final, contendo, pelo menos:

- i. Dados do responsável técnico legal pela elaboração do Plano de Gestão de Resíduos Sólidos (PGRS) de cada PARQUE;
- ii. Caracterização do sistema de gerenciamento de resíduos sólidos;
- iii. Determinação/identificação e quantificação dos pontos de geração e segregação de resíduos em cada PARQUE;

- iv. Indicação da forma de acondicionamento dos resíduos;
- v. Indicação da destinação dos resíduos gerados;
- vi. Diretrizes e estratégias para procedimentos operacionais de gerenciamento de resíduos;
- vii. Descrição dos procedimentos operacionais a serem adotados pela CONCESSIONÁRIA;
- viii. Plano de Contingência, descrevendo os procedimentos emergenciais de contingências;
- ix. Cronograma para implantação e/ou desenvolvimento de ações, planos e programas integrantes do Plano de Gestão de Resíduos Sólidos (PGRS);
- x. Metas e indicadores próprios para monitoramento do Plano de Gestão de Resíduos Sólidos (PGRS); e
- xi. Plano de Ação de Educação Ambiental com os colaboradores da CONCESSIONÁRIA.

6.4.6. Plano de Manutenção

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

- i. Identificação, listagem e dados técnicos dos ativos cobertos pelo plano;
- ii. Tipos de manutenção a serem prestadas (civil, elétrica, hidráulica, mecânica etc.) visando a eficiência e a qualidade dos ativos durante todo o prazo de execução da CONCESSÃO;
- iii. Planos de inspeção, monitoramento, manutenção preventiva e preditiva;
- iv. Recursos mínimos necessários para execução das atividades (peças, ferramentas, equipamentos, sistemas, máquinas, aparelhos etc.);
- v. Procedimento Operacional Padrão (POP) para execução das atividades, se atentando para as normas técnicas e práticas exigidas pelos fabricantes;
- vi. Plano de Treinamento/Reciclagem de colaboradores; e
- vii. Metas e indicadores próprios para monitoramento do plano.

6.4.7. Plano de Prevenção e Combate a Incêndios

6.4.7.1. O Plano de Prevenção e Combate a Incêndios deverá seguir as normas técnicas de segurança contra incêndio e pânico do Corpo de Bombeiros do Rio de Janeiro e a

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL, devendo ser elaborado a partir dos princípios de prevenção e inibição de acidentes, contemplando, no mínimo:

- i. Medidas preventivas para minimizar riscos, acidentes e danos aos USUÁRIOS e aos ativos da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS;
- ii. Medidas de fiscalização e manutenção dos equipamentos e ferramentas utilizados no combate a incêndio e atendimento de emergências, para que estejam em pleno funcionamento em todo o prazo de execução da CONCESSÃO;
- iii. Descrição de procedimentos básicos de emergência e socorro na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS; e
- iv. Plano de Treinamento/Reciclagem de colaboradores.

6.1.1.1. O Plano de Prevenção e Combate a Incêndios deverá ser vistoriado pelo Corpo de Bombeiros do Rio de Janeiro, quando da renovação periódica do CVCB.

6.4.8. Plano de Segurança Patrimonial

6.4.8.1. O Plano de Segurança Patrimonial deverá englobar a execução dos SERVIÇOS de vigilância patrimonial, controle de acesso e de monitoramento da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS de cada PARQUE e deverá conter, pelo menos, os seguintes elementos:

- i. Identificação, listagem e dados técnicos das áreas a serem monitoradas e vigiadas;
- ii. Elaboração do projeto de segurança eletrônica, com a definição dos níveis de segurança abrangidos, dimensionamento dos sistemas e posicionamento/mapeamento dos equipamentos;
- iii. Definição das equipes, dos postos fixos e das rondas;
- iv. Procedimentos Operacionais Padronizados (POP) das atividades de vigilância e de controle de acesso; e
- v. Plano de Treinamento/Reciclagem de colaboradores.

6.4.9. Plano de Limpeza

6.4.9.1. O Plano de Limpeza deverá englobar a execução dos SERVIÇOS de limpeza da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS de cada PARQUE e deverá conter, pelo menos, os seguintes elementos:

- vi. Identificação e listagem das áreas, edificações, equipamentos, maquinário, veículos a serem limpos;
- vii. Planos de rotina de limpeza e recolhimento de resíduos;
- viii. Definição das equipes e dos postos de trabalho;

- ix. Recursos materiais necessários para execução das atividades;
- x. 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 PARQUES; e
- xi. Plano de Treinamento/Reciclagem de colaboradores.

6.4.10. Plano de Manutenção de Áreas Verdes

6.4.10.1. O Plano de Manutenção de Áreas Verdes deverá englobar a execução dos SERVIÇOS de conservação das áreas verdes da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, contendo, pelo menos, os seguintes elementos:

- i. Identificação e listagem de dados técnicos e das principais espécies encontradas nas áreas a serem conservadas pela CONCESSIONÁRIA na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS;
- ii. Cadastramento arbóreo das árvores existentes nas áreas de visitação com a identificação das espécies arbóreas, especificando seu nome, origem, mensuração, determinação do estado fitossanitário e verificação de sua eventual inclusão em listas de espécies ameaçadas de extinção;
- iii. Definição das equipes e dos postos de trabalho;
- iv. Recursos necessários para execução das atividades (equipamentos de jardinagem, poda, adubação, roçagem etc.);
- v. Procedimentos Operacionais Padronizados (POP); e
- vi. Plano de Treinamento/Reciclagem de colaboradores.

6.5. PLANO DE COMUNICAÇÃO, MARKETING E IDENTIDADE VISUAL

- 6.5.1. A CONCESSIONÁRIA deverá, no prazo máximo de 10 (dez) meses contados da ORDEM DE INÍCIO do CONTRATO, elaborar um PLANO DE COMUNICAÇÃO, MARKETING E IDENTIDADE VISUAL de cada PARQUE, incluindo meios de comunicação com o público, identidade visual e conteúdo.
- 6.5.2. O PLANO DE COMUNICAÇÃO, MARKETING E IDENTIDADE VISUAL deverá prever a utilização da logomarca dos PARQUES e da marca PARQUES CARIOCAS na comunicação com os USUÁRIOS, nos souvenirs, veículos, sinalização e uniformes dos funcionários da CONCESSIONÁRIA.
- 6.5.3. O PLANO DE COMUNICAÇÃO, MARKETING E IDENTIDADE VISUAL deverá ter como referência (i) o Manual de Uso da Logomarca dos PARQUES CARIOCAS; (ii) o Manual de Identidade Visual da Prefeitura Municipal do Rio de Janeiro; (iii) o Guia Brasileiro de

Sinalização Turística do Ministério do Turismo (2015); e (iv) outros manuais e planos que vierem a substituir os documentos listados.

6.5.4. O PLANO DE COMUNICAÇÃO, MARKETING E IDENTIDADE VISUAL deverá contemplar, pelo menos, para cada PARQUE:

- i. O desenvolvimento da logomarca da CONCESSÃO e dos PARQUES, com manual da marca e identidade visual da CONCESSIONÁRIA e de cada PARQUE;
- ii. O Plano de Comunicação, incluindo o público-alvo e perfil dos USUÁRIOS e consumidores potenciais dos PARQUES;
- iii. As estratégias de comunicação, apresentando as linhas gerais do posicionamento da marca e ações de divulgação e promoção dos PARQUES e dos SERVIÇOS da CONCESSIONÁRIA;
- iv. O desenvolvimento ou aprimoramento de sítio eletrônico na internet (website);
- v. O desenvolvimento ou aprimoramento de páginas em redes sociais, considerando pelo menos 02 (duas) redes sociais;
- vi. Orientações para elaboração dos materiais de divulgação, impressos e digitais, incluindo exemplos de aplicação; e
- vii. Os materiais de comunicação, o sítio eletrônico na internet e as páginas em redes sociais deverão ser desenvolvidas em, no mínimo, 02 (duas) línguas estrangeiras (inglês e espanhol).

6.5.5. A CONCESSIONÁRIA deverá, no sítio eletrônico e páginas em redes sociais, bem como nos Centros de Visitantes, disponibilizar informações que auxiliem o planejamento das visitas de públicos diversos, em especial, pessoas com deficiência, indicando a acessibilidade de atrativos e roteiros acessíveis.

6.5.6. O PLANO DE COMUNICAÇÃO, MARKETING 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, SERVIÇOS, painéis de informações, painéis de interpretação ambiental e sustentabilidade, assim como atividades, ações e OBRAS realizadas a serviço do PODER CONCEDENTE.

6.5.7. O Projeto de Sinalização deverá:

- i. Ser desenvolvido com linguagem visual padronizada e contemplar a acessibilidade universal, conforme a ABNT NBR 9050; e
- ii. Abranger o desenvolvimento de elementos de interpretação ambiental e sustentabilidade. Dentre os temas de possível inclusão estão a importância dos PARQUES e da conservação da biodiversidade; informações sobre a fauna, a flora e

o patrimônio histórico-cultural e ambiental dos PARQUES; a importância da preservação da água, da reciclagem do lixo e do plantio de árvores, entre outros.

6.5.8. O PLANO DE COMUNICAÇÃO, MARKETING E IDENTIDADE VISUAL deverá contemplar Projeto de Exposições Interpretativas para os Receptivos e Centro de Visitantes, observando as seguintes diretrizes:

- i. Disponibilizar conteúdo de interpretação ambiental para o aprofundamento do conhecimento dos visitantes sobre os atrativos turísticos, recursos naturais e histórico-culturais que envolvem os PARQUES.

6.5.9. A CONCESSIONÁRIA poderá, a qualquer tempo, apresentar atualização e/ou novo projeto de exposições.

6.5.10. As peças relativas a rota 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, 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.

6.5.11. Os uniformes utilizados pelos funcionários da CONCESSIONÁRIA deverão:

- i. Ser facilmente reconhecíveis;
- ii. Portar as logomarcas da CONCESSIONÁRIA e dos PARQUES ; e
- iii. A CONCESSIONÁRIA não poderá comercializar vestimentas semelhantes aos uniformes utilizados por seus funcionários.

6.5.12. O PLANO DE COMUNICAÇÃO, MARKETING E IDENTIDADE VISUAL da CONCESSÃO deverá ser atualizado periodicamente, no mínimo a cada 60 (sessenta) meses ou quando forem propostos novos ajustes e novas tecnologias de comunicação.

6.6. PLANO DE GESTÃO EVENTOS

6.6.1. A CONCESSIONÁRIA deverá, no prazo máximo de 10 (dez) meses contados da ORDEM DE INÍCIO do CONTRATO, apresentar um PLANO DE GESTÃO DE EVENTOS para cada PARQUE para a não objeção do PODER CONCEDENTE.

6.6.2. O PLANO DE GESTÃO DE EVENTOS deverá conter, pelo menos:

- i. Detalhamento do calendário e das atividades a serem realizadas nos PARQUES;
- ii. Informações dos tipos de eventos, público-alvo e os locais de realização dentro da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS;

- iii. Os procedimentos operacionais da CONCESSIONÁRIA para cada evento ou perfil de eventos;
 - iv. A estratégia e o cronograma para obtenção das licenças, alvarás e permissões, temporárias ou permanentes, necessárias para a realização dos pretendidos eventos nos PARQUES; e
 - v. Dimensionamento dos recursos necessários, de acordo com a previsão de público, observada a LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.
- 6.6.3. A CONCESSIONÁRIA poderá realizar eventos esporádicos e temporários nos PARQUES, de acesso livre ou restrito, com ou sem cobrança de ingressos, em horários e locais a serem delimitados no PLANO DE GESTÃO DE EVENTOS da CONCESSÃO.
- 6.6.4. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a interlocução com os PERMISSIONÁRIOS e com os responsáveis pelos demais EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS para coordenar o calendário de programação e eventos, de forma a minimizar os impactos nos PARQUES e seu entorno.
- 6.6.5. A CONCESSIONÁRIA deverá entregar o PLANO DE GESTÃO DE EVENTOS para análise e aprovação do PODER CONCEDENTE.
- 6.6.5.1. O PODER CONCEDENTE se manifestará acerca do PLANO DE GESTÃO DE EVENTOS 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, aprová-lo integralmente, aprová-lo parcialmente, ou rejeitá-lo, apontando as adequações necessárias a serem conduzidas pela CONCESSIONÁRIA, que terá, no máximo, 30 (trinta) dias para reapresentá-lo ao PODER CONCEDENTE, podendo ser prorrogado de comum acordo entre as PARTES.
- 6.6.5.2. Nas hipóteses de solicitações de ajustes, conforme a cláusula anterior, o PODER CONCEDENTE deverá reavaliar o PLANO DE GESTÃO DE EVENTOS revisado pela CONCESSIONÁRIA em até 30 (trinta) dias corridos após o seu recebimento, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa.
- 6.6.6. O PLANO DE GESTÃO DE EVENTOS de cada PARQUE deverá ser atualizado anualmente para elaboração do calendário de eventos dos PARQUES.
- 6.7. PLANO DE MONITORAMENTO DOS IMPACTOS DA VISITAÇÃO**
- 6.7.1. A CONCESSIONÁRIA deverá, no prazo máximo de 10 (dez) meses após a ORDEM DE INÍCIO do CONTRATO, elaborar e apresentar um PLANO DE MONITORAMENTO DOS IMPACTOS DA VISITAÇÃO da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS para cada PARQUE para a não objeção do PODER CONCEDENTE.

- 6.7.2. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela criação e pela operacionalização do PLANO DE MONITORAMENTO DOS IMPACTOS DA VISITAÇÃO, com apoio do PODER CONCEDENTE de cada PARQUE.
- 6.7.3. O PLANO DE MONITORAMENTO DOS IMPACTOS DA VISITAÇÃO deverá estabelecer os indicadores necessários e específicos para medir a qualidade das condições ambientais, ecológicas, paisagísticas, sociais, econômicas, históricas e de experiência dos visitantes nas atividades e SERVIÇOS sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA em cada PARQUE, de acordo com suas características e peculiaridades.
- 6.7.3.1. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar de forma permanente ao PODER CONCEDENTE os dados relativos ao monitoramento da visitação por meio do SCV.
- 6.7.3.2. Deverá ser considerado no PLANO DE MONITORAMENTO DOS IMPACTOS DA VISITAÇÃO, no mínimo:
- i. Definição dos perfis de eventos (pequeno, médio e grande portes) possíveis, a quantidade de pessoas (capacidade de carga) e a área máxima para os locais destinados a eventos no PARQUE;
 - ii. Monitoramento dos eventos para identificar e mitigar os impactos ambientais, físicos e de vizinhança durante o período de sua realização (início, tempo médio, final), com objetivo de buscar o equilíbrio entre a realização de eventos e SERVIÇOS AMBIENTAIS prestados no PARQUE;
 - iii. Monitoramento do impacto ambiental, biofísico e social da visitação;
 - iv. Monitoramento da organização dos VENDEDORES AMBULANTES nas áreas de visitação, observando a disposição e a não obstrução da fluidez do espaço público, bem como o acompanhamento do cumprimento de seus encargos para atuação nos PARQUES (padronização das estruturas comerciais, autorizações para atuar como comércio ambulante, entre outros);
 - v. Monitoramento de resíduos sólidos e orgânicos gerados e o correta armazenamento e destinação;
 - vi. Monitoramento do desgaste e disponibilidade dos equipamentos de lazer e esportes;
 - vii. Monitoramento do número de animais domésticos abandonados no PARQUE e criação de ações para inibir e controlar tal situação;
 - viii. Sistema de indicadores e ações para fomentar a preservação da paisagem natural e arquitetônica do PARQUE, estabelecendo parâmetros para as publicidades, que não sejam em exagero e interfiram na paisagem do PARQUE.
- 6.7.4. O documento terá como referência a publicação Roteiro Metodológico para Manejo de Impactos da Visitação com enfoque na experiência do USUÁRIO e na proteção dos

recursos naturais e culturais do ICMBIO (2011) e o Manual de Métodos para o monitoramento do Número de Visitas em Unidades de Conservação Federais do ICMBIO (2020), entre outros documentos, metodologias e legislações que abarcam as temáticas solicitadas.

6.7.5. No âmbito do Monitoramento dos Impactos da Visitação, a CONCESSIONÁRIA deverá:

- i. Realizar o monitoramento da visitação dos PARQUES de acordo com o PLANO DE MONITORAMENTO DOS IMPACTOS DA VISITAÇÃO;
- ii. Executar as ações necessárias de mitigação de impacto, com base na performance dos indicadores, não se limitando à interdição de áreas ou atrativos;
- iii. Apresentar previamente projetos e ações de mitigação para a não objeção do PODER CONCEDENTE; e
- iv. Apresentar os registros e resultados do monitoramento da visitação ao PODER CONCEDENTE com periodicidade trimestral, ou quando solicitado.

6.7.6. A partir dos resultados gerados trimestralmente, bem como da ampliação do conhecimento relacionado com o monitoramento e gestão dos impactos da visitação em PARQUES URBANOS, a CONCESSIONÁRIA e o PODER CONCEDENTE deverão verificar a necessidade de inclusão de novos indicadores, estabelecer prioridades de intervenção para o manejo da visitação, além de adequar o monitoramento, quando necessário ou quando das revisões ordinárias do CONTRATO.

6.7.7. Para a elaboração e operacionalização do PLANO DE MONITORAMENTO DOS IMPACTOS DA VISITAÇÃO, a CONCESSIONÁRIA deverá contratar equipe técnica com capacitação e prática em atividades de uso público e visitação.

6.7.8. O PLANO DE MONITORAMENTO DOS IMPACTOS DA VISITAÇÃO, deverá ser elaborado de forma participativa com apoio e fiscalização do PODER CONCEDENTE.

6.7.9. A CONCESSIONÁRIA deverá entregar o PLANO DE MONITORAMENTO DOS IMPACTOS DA VISITAÇÃO para análise e aprovação do PODER CONCEDENTE.

6.7.9.1. O PODER CONCEDENTE se manifestará acerca do PLANO DE MONITORAMENTO DOS IMPACTOS DA VISITAÇÃO 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, aprová-lo integralmente, aprová-lo parcialmente, ou rejeitá-lo, apontando as adequações necessárias a serem conduzidas pela CONCESSIONÁRIA, que terá, no máximo, 30 (trinta) dias para reapresentá-lo ao PODER CONCEDENTE, podendo ser prorrogado de comum acordo entre as PARTES.

6.7.9.2. Nas hipóteses de solicitações de ajustes, conforme o Item anterior, o PODER CONCEDENTE deverá reavaliar o PLANO DE MONITORAMENTO DOS IMPACTOS DA

VISITAÇÃO revisado pela CONCESSIONÁRIA em até 30 (trinta) dias corridos após o seu recebimento, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa.

6.8. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

- 6.8.1. A CONCESSIONÁRIA deverá, no prazo máximo de 10 (dez) meses após a ORDEM DE INÍCIO do CONTRATO, e com apoio do VERIFICADOR INDEPENDENTE elaborar e apresentar os questionários e o planejamento de aplicação da Pesquisa de Satisfação dos USUÁRIOS para a não objeção do PODER CONCEDENTE.
- 6.8.2. A CONCESSIONÁRIA deverá entregar os questionários e a metodologia da Pesquisa de Satisfação dos USUÁRIOS para análise e aprovação do PODER CONCEDENTE.
 - 6.8.2.1. O PODER CONCEDENTE se manifestará acerca da Pesquisa de Satisfação dos USUÁRIOS 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, aprová-lo integralmente, aprová-lo parcialmente, ou rejeitá-lo, apontando as adequações necessárias a serem conduzidas pela CONCESSIONÁRIA, que terá, no máximo, 30 (trinta) dias para reapresentá-lo ao PODER CONCEDENTE, podendo ser prorrogado de comum acordo entre as PARTES.
 - 6.8.2.2. Nas hipóteses de solicitações de ajustes, conforme o Item anterior, o PODER CONCEDENTE deverá reavaliar a Pesquisa de Satisfação dos USUÁRIOS revisado pela CONCESSIONÁRIA em até 30 (trinta) dias corridos após o seu recebimento, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa.
- 6.8.3. O VERIFICADOR INDEPENDENTE será responsável pela aplicação dos questionários aos USUÁRIOS, e pelo registro e emissão dos resultados no Sistema de Pesquisa de Satisfação do Visitante (SPS), para avaliação e acompanhamento da CONCESSIONÁRIA e do PODER CONCEDENTE.
- 6.8.4. A pesquisa de satisfação dos USUÁRIOS deverá capturar a expectativa inicial e a experiência real dos USUÁRIOS sobre os SERVIÇOS, atividades e atrativos sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, conforme indicado no ANEXO C – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.
- 6.8.5. O PODER CONCEDENTE dará a sua não objeção à Pesquisa de Satisfação dos USUÁRIOS apresentada pela CONCESSIONÁRIA e VERIFICADOR INDEPENDENTE seguindo o mesmo procedimento previsto nos Itens 6.7.9.1 e 6.7.9.2, anteriores, deste TERMO DE REFERÊNCIA.
- 6.8.6. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a contagem do número de USUÁRIOS de cada um dos PARQUES, no âmbito da Pesquisa de Satisfação dos USUÁRIOS, de forma a constituir uma série histórica de dados a serem disponibilizados ao PODER CONCEDENTE de maneira desagregada.

- 6.8.7. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar ao PODER CONCEDENTE os resultados das Pesquisas de Satisfação Dos USUÁRIOS, conforme disposto abaixo, além da totalidade dos dados primários coletados sistematizados para análises estatísticas, inclusive os dados coletados adicionalmente às pesquisas por iniciativa da CONCESSIONÁRIA.
- 6.8.7.1. Todo o conteúdo, incluindo dados primários, resultados e análises deverão ser entregues ao PODER CONCEDENTE de forma individualizada para cada PARQUE.
- 6.8.7.2. Os resultados disponibilizados deverão conter a descrição da metodologia utilizada para sua obtenção e a significância estatística dos dados apresentados.
- 6.8.7.3. Deverá ser realizada a análise dos dados primários coletados para a elaboração de índices de satisfação e expectativa, relatórios e outros produtos que se fizerem necessários.
- 6.8.8. Alterações na metodologia adotada na Pesquisas de Satisfação dos USUÁRIOS, durante o período de execução da CONCESSÃO, não deverão impactar a comparação entre os dados coletados em diferentes momentos, de modo a viabilizar uma série histórica estatisticamente confiável.
- 6.8.9. Para a coleta de dados diretamente com os USUÁRIOS, deverão ser observadas, no mínimo, as seguintes diretrizes:
- i. Deverão ser realizadas entrevistas estruturadas, com formulário elaborado e aplicado diretamente aos USUÁRIOS no formato presencial; e
 - ii. Para pesquisas amostrais, deverá ser definida uma amostra estatisticamente confiável que represente características de toda população a partir da qual a amostra foi retirada.
- 6.8.10. A pesquisa deverá ter uma abrangência ampla e equilibrada, considerando as variações climáticas que ocorrem ao longo do período de coleta de dados e contemplando períodos matutino, vespertino e noturno, em dias úteis, feriados e finais de semana.

6.9. PLANO DE REDUÇÃO DE EMISSÕES DE CARBONO

- 6.9.1. A CONCESSIONÁRIA deverá, a partir do prazo de 25 (vinte e cinco) meses após a ORDEM DE INÍCIO do CONTRATO, monitorar as emissões de carbono associadas aos SERVIÇOS e às atividades de gestão e OPERAÇÃO da CONCESSÃO nos PARQUES.
- 6.9.2. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela elaboração de um Plano de Redução de Emissões de Carbono anual que terá como objetivo tanto identificar, documentar, quantificar e analisar as emissões de gases de efeito estufa geradas na OPERAÇÃO da CONCESSÃO, quanto estabelecer o plano de ação para mitigar os impactos ambientais, estabelecendo as metas de redução e/ou compensação.

6.9.3. O Plano de Redução de Emissões de Carbono deverá conter, pelo menos, os seguintes elementos:

- i. Inventário das Emissões de Carbono, contendo:
 - a. Escopo das Emissões: identificação das fontes de emissões de carbono que serão consideradas no inventário, incluindo as emissões diretas, as emissões indiretas relacionadas à energia, e as emissões indiretas de outras fontes, como transporte de funcionários, fornecedores, escopo 1, 2 e 3 etc.;
 - b. Metodologia de Cálculo: descrição detalhada das referências e métodos utilizados para calcular as emissões de carbono, incluindo fatores de emissão e abordagens de contabilidade;
 - c. Dados de Emissões: coleta e análise de dados relevantes sobre as atividades que geram emissões de carbono, como o consumo de energia, transporte, produção de resíduos sólidos etc.; e
 - d. Resultados e Análises: apresentação dos resultados do inventário, incluindo o total de emissões de carbono por fonte e escopo, análises de tendências ao longo do tempo e comparações com benchmarks ou padrões relevantes.
- ii. Plano de Ação, contendo:

- a. Seleção de Estratégias de redução e/ou compensação: indicação de estratégias de redução de emissões e/ou compensação de carbono adequadas, como investimentos em projetos de energia renovável, biocombustíveis, destinação de resíduos, reflorestamento, eficiência energética ou compra de créditos de carbono;
- b. Estabelecimento de Metas: definição de metas claras e mensuráveis para reduzir ou compensar as emissões de carbono com base em padrões ou compromissos globais de descarbonização;
- c. Implementação de Ações: execução das medidas identificadas no plano, que podem incluir mudanças operacionais, investimentos financeiros ou parcerias com terceiros;
- d. Estabelecimento de Métricas e Indicadores: definição de métricas claras e INDICADORES DE DESEMPENHO que permitam medir o progresso em direção aos objetivos de redução de emissões estabelecidos no plano. Isso pode incluir a quantidade de emissões reduzidas e/ou compensadas, o número de projetos de compensação implementados, entre outros; e
- e. Monitoramento e Relatórios: acompanhamento regular do progresso em direção às metas de redução, bem como relatórios transparentes sobre as ações tomadas e os resultados alcançados.

6.9.4. A CONCESSIONÁRIA, por meio da contratação de equipe técnica especializada, será responsável pelo acompanhamento contínuo das ações e medidas implementadas para compensar as emissões de carbono.

6.9.5. O Plano de Redução de Emissões de Carbono deverá ser atualizado anualmente.

6.10. RELATÓRIOS ANUAIS DE EXECUÇÃO E RESULTADOS

6.10.1. A CONCESSIONÁRIA deverá, ao longo do prazo do CONTRATO, a partir do mês 13 (treze) da ORDEM DE INÍCIO do CONTRATO, elaborar e publicar Relatórios Anuais de Execução e Resultados, que devem fornecer informações descritivas, qualitativas e quantitativas sobre os resultados das ações e das atividades realizadas no ano, contemplando todos os SERVIÇOS sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

6.10.2. O Relatório Anual de Execução e Resultados deverá ser entregue ao PODER CONCEDENTE e publicado no site eletrônico dos PARQUES, no último dia útil do primeiro mês de cada ano.

6.10.3. Os Relatórios Anuais de Execução e Resultados devem conter informações sobre a execução dos SERVIÇOS da CONCESSÃO com foco nas ações de sustentabilidade, educação ambiental, ações socioeducativas, ações ambientais, voluntariado, MACROTEMAS, relações com VENDEDORES AMBULANTES, entre outras temáticas para subsidiar a avaliação programática da CONCESSÃO.

6.11. SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL ABNT NBR ISO 14001

6.11.1. A CONCESSIONÁRIA deverá, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) meses contados da ORDEM DE INÍCIO do CONTRATO, obter a certificação ABNT NBR ISO 14001 – Sistema de Gestão Ambiental, e mantê-la renovada ao longo de todo o período do CONTRATO, com objetivo de gerir o cumprimento da legislação e das melhores práticas da CONCESSIONÁRIA na ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS.

6.12. CERTIFICAÇÃO DE PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS NA GESTÃO DOS PARQUES

6.12.1.1. A CONCESSIONÁRIA deverá, até o final do 60 (sessenta) meses, demonstrar ao PODER CONCEDENTE a obtenção de certificação de adoção de práticas sustentáveis na gestão dos PARQUES objeto da CONCESSÃO, abrangendo, no mínimo, as dimensões de “gestão responsável” e “respeito ao meio ambiente”, devendo o organismo de certificação ser acreditado junto ao INMETRO para a atividade certificatória.

6.13. CERTIFICAÇÕES AMBIENTAIS

6.13.1. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela manutenção das Certificações Ambientais que os PARQUES já possuem, devendo assegurar que todos os critérios exigidos sejam mantidos ao longo de toda a CONCESSÃO.

7. ENCARGOS ACESSÓRIOS RELACIONADOS AOS MACROTEMAS

7.1. Nos termos e limites estabelecidos no CONTRATO, definem-se como ENCARGOS ACESSÓRIOS as ações a serem custeadas pela CONCESSIONÁRIA que estejam inseridas nos MACROTEMAS abaixo identificados:

- i. 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 dos PARQUES;
- ii. Apoio às ações de promoção do turismo local e de projetos de integração com o entorno;
- iii. Fomento ao empreendedorismo, inclusive digital: ações de fortalecimento do turismo e de desenvolvimento local, incluindo as cadeias produtivas e fornecedores de produtos e serviços do entorno e de iniciativas para atuação em turismo, voltados às comunidades do entorno dos PARQUES;
- iv. Apoio a projetos de integração com o entorno: ações de fortalecimento de desenvolvimento local voltados a cadeias sustentáveis e a fornecedores de produtos e serviços do entorno, incluindo investimentos na capacitação e no treinamento da comunidade do entorno dos PARQUES;

- v. Apoio a projetos de pesquisa, inclusive quando relacionados à aplicação de sistemas e dispositivos inovadores: viabilização de projetos de pesquisa prioritários sobre os PARQUES, incluindo sua diversidade de temáticas;
 - vi. Apoio às ações de manejo de espécies nos PARQUES: ações relacionadas ao controle de espécies da fauna e da flora exóticas invasoras, a intervenções na gestão de situações de conflito na interação fauna x visitação, e ações de restauração de ecossistemas nas Unidades de Conservação sob tutela da SMAC;
 - vii. Apoio às ações ambientais e de monitoramento nas Unidades de Conservação sob tutela da SMAC: ações voltadas ao monitoramento e recuperação ambiental *lato sensu* (por exemplo, qualidade da água e o respectivo tratamento, resposta a intervenções, ações de restauração), monitoramento da biodiversidade, monitoramento de ameaças (por exemplo, uso de tecnologias para a detecção de ilícitos), monitoramento de impactos relacionados à visitação;
 - viii. Apoio ao programa de voluntariado: ações de planejamento, gestão e execução do programa de voluntariado dos PARQUES;
 - ix. Apoio a ações de arborização nas áreas de entorno dos PARQUES, contribuindo para o aumento da biodiversidade e da qualidade de vida da região;
 - x. Apoio em ações de regularização fundiária de áreas privadas nas Unidades de Conservação sob tutela da SMAC; e
 - xi. Apoio a projetos de execução e atualização de Planos Diretores de PARQUES URBANOS.
- 7.2.** A CONCESSIONÁRIA deverá efetivar as ações a título de ENCARGOS ACESSÓRIOS, correspondentes aos MACROTEMAS previstos neste TERMO DE REFERÊNCIA, baseada nas decisões do Comitê de Acompanhamento e Fiscalização criado na forma do CONTRATO, diretamente ou indiretamente por meio de convênio, termos de cooperação, contratos e outras previsões legais do gênero.
- 7.3.** A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, anualmente, a partir do 37º (trigésimo sétimo) mês contado da ORDEM DE INÍCIO do CONTRATO, uma prestação de contas referente à aplicação dos recursos dos ENCARGOS ACESSÓRIOS utilizados nos últimos 12 (doze) meses, bem como apresentar relatórios trimestrais de acompanhamento ao PODER CONCEDENTE e Comitê de Acompanhamento e Fiscalização.

8. PROJETOS E OBRAS

8.1. ELEMENTOS DOS PROJETOS

- 8.1.1. A CONCESSIONÁRIA será responsável por elaborar, nos termos do Item 8.2, adiante, deste TERMO DE REFERÊNCIA, os projetos de arquitetura e engenharia em conformidade com suas próprias estratégias de incremento da experiência de visitação e uso público dos

PARQUES, bem como para potencialização de suas funções de lazer, culturais e educacionais, contendo os seguintes elementos e fases:

- i. Anteprojetos;
- ii. PROJETOS EXECUTIVOS;
- iii. Cronograma de OBRAS civis e eventuais readaptações propostas, apresentando todas as etapas de implantação das INTERVENÇÕES propostas no PLANO DE IMPLANTAÇÃO;
- iv. Plano de mitigação dos impactos ambientais provocados pelas OBRAS civis, considerando a adoção obrigatória de sistema construtivo ambientalmente sustentável; e
- v. Quando da apresentação dos PROJETOS EXECUTIVOS, um Plano de Gerenciamento de Resíduos da Construção Civil (PGRCC), conforme as normas aplicáveis.

8.1.2. Para elaboração de seus projetos, a CONCESSIONÁRIA deverá observar o cronograma previsto neste TERMO DE REFERÊNCIA, com atenção no tocante aos marcos obrigatórios de conclusão dos INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS.

8.2. PROJETOS DE ARQUITETURA E ENGENHARIA

8.2.1. 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 e neste TERMO DE REFERÊNCIA.

8.2.2. Na elaboração dos PROJETOS necessários para realização de OBRAS ou implantação de equipamentos previstos pela CONCESSIONÁRIA no PLANO DE IMPLANTAÇÃO, a CONCESSIONÁRIA deverá:

- vi. Respeitar as diretrizes dispostas neste TERMO DE REFERÊNCIA, bem como a LEGISLAÇÃO APLICÁVEL;
 - i. Quando o PARQUE for configurado como bem tombado, respeitar as legislações existentes e diretrizes dos órgãos de tombamento; e
 - ii. 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).

8.2.3. A definição do partido conceitual 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:

- i. 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;
- ii. Recuperação de infraestruturas elétricas e hidráulicas para adequação às normas vigentes, com inclusão de Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas – SPDA em locais desprotegidos;
- iii. Recuperação de fachadas com caixilhos e todos os elementos que as compõem, com indicação de trocas ou melhorias necessárias à segurança de uso e qualidade estética pretendida;
- iv. Recuperação do sistema interno de captação/drenagem de águas pluviais, considerando o tratamento e destino adequado das águas servidas, com todos os elementos que o compõem, adequando-o às normas técnicas vigentes, sendo desejável, quando possível, o uso de técnicas compensatórias dentro dos PARQUES, com vistas a aumentar a infiltração da água pluvial e reduzir o uso do sistema de drenagem convencional;
- v. Implantação de coleta e tratamento de esgoto coerente, em atendimento aos padrões CONAMA para cada caso, com indicação e diretrizes para desativar, se for o caso, fossas existentes que não estejam atendendo corretamente;
- vi. Nos locais sem conexão com a rede de saneamento público, realizar a substituição do sistema de saneamento considerando, no mínimo, fossa séptica, filtro e sumidouro; e
- vii. Manutenção das áreas verdes atuais e proposição de plantio de novas mudas de vegetação, com atenção ao tipo do solo e às espécies adequadas ao bioma do Rio de Janeiro.

8.2.4. As INTERVENÇÕES deverão observar conceitos de desenho universal, criando-se ambientes acessíveis a todos os USUÁRIOS, observados os seguintes requisitos específicos:

- i. Estacionamentos: Devem estar disponíveis zonas especiais de estacionamento para os veículos de pessoas com mobilidade reduzida, o mais próximo possível da entrada/saída do edifício ou dos locais, a serem monitoradas para que não sejam utilizadas indevidamente;
- ii. Melhoria da pavimentação e/ou desenvolvimento de novos caminhos com pavimento ou estrutura acessível, estável e com a devida comunicação e sinalização, tornando o indivíduo mais autônomo quanto a sua circulação e exploração do território e atrativos dos PARQUES; e
- iii. Equipamentos adaptados para os USUÁRIOS, inclusive contemplando sanitários acessíveis e sanitários família.

- 8.2.5. Os anteprojetos, apresentados junto ao PLANO DE IMPLANTAÇÃO, e os PROJETOS EXECUTIVOS deverão ser elaborados, em termos de conteúdo e detalhamento, de acordo com o exigido na LEGISLAÇÃO APLICÁVEL e nas diretrizes expedidas pelos conselhos de classe.
- 8.2.6. Recebidos os anteprojetos de arquitetura e engenharia, quando da apresentação do PLANO DE IMPLANTAÇÃO, o PODER CONCEDENTE se manifestará de acordo com o indicado no PLANO DE IMPLANTAÇÃO, podendo determinar ajustes e/ou adequações, que deverão ser consideradas e incorporadas nos PROJETOS EXECUTIVOS, conforme o caso.
- 8.2.7. Os PROJETOS EXECUTIVOS deverão ser apresentados para aprovação do PODER CONCEDENTE, nos termos do CONTRATO, e deverão conter, no mínimo:
- i. Memorial descritivo, com especificações dos materiais e acabamentos a serem utilizados;
 - ii. Desenhos elaborados em meio digital, impressos, em escalas que permitam perfeita visualização, e pranchas conforme os padrões determinados pela ABNT;
 - iii. 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
 - iv. Planejamento das OBRAS civis, contendo, pelo menos:

- a. Execução dos serviços e OBRAS, sob atendimento das normas ABNT aplicáveis, e melhores práticas de arquitetura e engenharia, obtendo alta qualidade;
 - b. Estabelecimento de planos, realização de controle e mitigação de riscos ambientais;
 - c. Estabelecimento de planos, realização de controle e mitigação de riscos de segurança;
 - d. 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;
 - e. Planejamento e controle da logística das OBRAS, incluindo sinalização e interfaces com os USUÁRIOS, população local, concessionárias, PODER CONCEDENTE e órgãos públicos;
 - f. Controle da movimentação de veículos e equipamentos no viário, caminhos internos e trilhas da ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, minimizando impactos na rotina dos PARQUES;
 - g. Atendimento de prazos estabelecidos nos cronogramas; e
 - h. Priorizar a definição e utilização de materiais ecologicamente adequados, nas OBRAS temporárias (canteiros, acessos provisórios etc.) ou permanentes.
- 8.2.8. A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar projeto de paisagismo integrado às INTERVENÇÕES, devendo priorizar a inserção de espécies nativas e/ou espécies que melhor se adaptem ao tipo do solo dos PARQUES, aprovadas pelo PODER CONCEDENTE.
- 8.2.9. Os PROJETOS EXECUTIVOS de arquitetura e engenharia deverão ser apresentados para aprovação pelo PODER CONCEDENTE, antes de serem iniciadas as OBRAS civis, devendo a CONCESSIONÁRIA obter o licenciamento ambiental, urbanístico e a aprovação por parte dos órgãos de proteção a patrimônio histórico, nos casos em que for necessário.
- 8.2.9.1. O cronograma para apresentação dos PROJETOS EXECUTIVOS deverá ser detalhado no PLANO DE IMPLANTAÇÃO, conforme a implantação dos INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS e demais INTERVENÇÕES propostas pela CONCESSIONÁRIA nos PARQUES.
- 8.2.9.2. A CONCESSIONÁRIA só poderá iniciar as OBRAS de implantação das INTERVENÇÕES nos PARQUES mediante aprovação dos PROJETOS EXECUTIVOS pelo PODER CONCEDENTE.
- 8.2.9.3. O desenvolvimento das INTERVENÇÕES nos PARQUES deverá ser precedido das devidas autorizações ambientais e respectivos processos de licenciamento, disciplinados pela

Prefeitura Municipal do Rio de Janeiro e demais órgãos ambientais envolvidos, a depender do enquadramento da INTERVENÇÃO pretendida.

- 8.2.9.4. Ressalta-se, ainda, a necessidade de obtenção, pela CONCESSIONÁRIA, de Autorização Ambiental para realização de atividades temporárias, tais como feiras e exposições temporárias, observando a LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.
- 8.2.10. 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.
- 8.2.10.1. A responsabilidade relativa à etapa de execução de todos os serviços pretendidos deverá constar de nova emissão de Anotação de Responsabilidade Técnica – ART ou Registro de Responsabilidade Técnica – RRT e será condição para a liberação do início das OBRAS civis.
- 8.2.11. Recebidos os PROJETOS EXECUTIVOS, o PODER CONCEDENTE poderá aprová-los ou, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento, determinar ajustes e/ou adequações, apontando detalhadamente as irregularidades ou incorreções constatadas, nas seguintes hipóteses:
- i. No caso dos INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS, quando não forem respeitados os parâmetros mínimos previstos neste TERMO DE REFERÊNCIA e no CONTRATO;
 - ii. No que se refere às INTERVENÇÕES, quando não forem respeitados os requisitos técnicos e ambientais previstos neste TERMO DE REFERÊNCIA e LEGISLAÇÃO APLICÁVEL vigente;
 - iii. No que se refere às INTERVENÇÕES, quando forem identificados erros e/ou vícios técnicos na elaboração dos PROJETOS EXECUTIVOS, seja por não observância da LEGISLAÇÃO APLICÁVEL ou dos requisitos previstos no CONTRATO ou neste TERMO DE REFERÊNCIA; ou
 - iv. Na ausência de responsável técnico pelos projetos ou de emissão de Atestado de Responsabilidade Técnica – ART ou Registro de Responsabilidade Técnica – RRT.
- 8.2.12. Havendo objeção pelo PODER CONCEDENTE aos PROJETOS EXECUTIVOS apresentados, caberá à CONCESSIONÁRIA efetuar as correções necessárias, às suas expensas, e reapresentá-los no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da solicitação.
- 8.2.13. O PODER CONCEDENTE pronunciar-se-á acerca dos novos PROJETOS EXECUTIVOS apresentados no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar de seu recebimento.
- 8.2.14. Como condição para início das OBRAS civis, o PODER CONCEDENTE deverá aprovar os PROJETOS EXECUTIVOS apresentados, observado o disposto no CONTRATO sobre a apresentação e aprovação dos PROJETOS.

8.3. EXECUÇÃO DAS OBRAS CIVIS

8.3.1. Competirá à CONCESSIONÁRIA coordenar e executar as OBRAS, reformas e/ou demolições exigidas, considerando o cronograma estabelecido neste TERMO DE REFERÊNCIA.

8.3.1.1. 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.

8.3.1.2. 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 APLICÁVEL.

8.3.2. A CONCESSIONÁRIA deverá, ainda, em relação à execução das OBRAS civis:

- i. 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;
- ii. 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;
- iii. 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;
- iv. 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;
- v. Designar, desde o pedido de aprovação dos PROJETOS e licenciamento das OBRAS, um responsável técnico devidamente habilitado; e
- vi. Dotar seus empregados de todos os equipamentos de segurança previsto na legislação e normas da ABNT.

8.3.3. 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 LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.

8.4. AS BUILT

- 8.4.1. Em até 60 (sessenta) dias, contados do término das OBRAS civis, a CONCESSIONÁRIA deverá entregar ao PODER CONCEDENTE 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, conforme disposto no CONTRATO.
- 8.4.2. A CONCESSIONÁRIA deverá seguir a norma técnica ABNT NBR 14645-1: Elaboração de "Como Construído" ou "*as built*" para edificações ou aquela que vier a sucedê-la. 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.
- 8.4.3. Os registros *as built* deverão conter os desenhos georreferenciados 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.
- 8.4.4. Novas INTERVENÇÕES realizadas pela CONCESSIONÁRIA durante a execução da CONCESSÃO, após a entrega do *as built*, implicarão no seu novo protocolo ao PODER CONCEDENTE, devidamente atualizado, em até 60 (sessenta) dias contados da conclusão das novas INTERVENÇÕES.

9. CRONOGRAMA GERAL DE PLANOS

Item	Descrição	Prazo de implantação
6.2	PLANO DE TRANSIÇÃO OPERACIONAL	Até 60 (sessenta) dias a partir da assinatura do CONTRATO
6.3	PLANO DE IMPLANTAÇÃO	Até 02 (dois) meses da ORDEM DE INÍCIO
6.4	PLANO DE GESTÃO E OPERAÇÃO	Até 06 (seis) meses da ORDEM DE INÍCIO
6.5	PLANO DE COMUNICAÇÃO, MARKETING E IDENTIDADE VISUAL	Até 10 (dez) meses da ORDEM DE INÍCIO
6.6	PLANO DE GESTÃO DE EVENTOS	Até 10 (dez) meses da ORDEM DE INÍCIO
6.7	PLANO DE MONITORAMENTO DOS IMPACTOS DA VISITAÇÃO	Até 10 (dez) meses da ORDEM DE INÍCIO
6.8	Pesquisa de Satisfação dos USUÁRIOS	Até 10 (dez) meses da ORDEM DE INÍCIO
6.9	Plano de Redução de Emissões de Carbono	A partir do mês 25 (vinte e cinco) da ORDEM DE INÍCIO
6.10	Relatórios Anuais de Execução e Resultados	A partir do mês 13 (treze) da ORDEM DE INÍCIO
6.11	Sistema de Gestão Ambiental ABNT NBR ISO 14001	Até 48 (quarenta e oito) meses da ORDEM DE INÍCIO
6.12	Certificação de Práticas Sustentáveis na Gestão dos PARQUES	Até 60 (sessenta) meses da ORDEM DE INÍCIO
6.13	Certificações Ambientais	Ao longo de todo prazo da CONCESSÃO

