



Governo de
**Mato
Grosso**

GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO

Secretaria de Estado de Meio Ambiente

Edital de Concorrência Pública n.º [●] /202[●]

Processo n.º 202[●]-[●]

CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº [●]/202[●]

**CONCESSÃO PARA A EXECUÇÃO DE OBRAS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
RELATIVOS À REFORMA, MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO DO PARQUE
ESTADUAL ÁGUAS QUENTES, LOCALIZADO NO MUNICÍPIO DE SANTO
ANTÔNIO DO LEVERGER, ESTADO DE MATO GROSSO.**

ANEXO K – Caderno de Encargos da Concessionária



ÍNDICE

| | |
|---|---------------|
| 1.DISPOSIÇÕES | GERAIS |
| | 4 |
| 1.1. ÁREA DA CONCESSÃO..... | 4 |
| 1.2. HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO..... | 4 |
| 1.3. PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES DA CONCESSÃO..... | 4 |
| 1.4. ORIENTAÇÕES E PREMISSAS BÁSICAS..... | 6 |
| 1.5. SOBRE OS PROJETOS..... | 8 |
| 1.6. OBRIGAÇÕES RELATIVAS ÀS OBRAS..... | 11 |
| 1.7. PROJETO DE IDENTIDADE VISUAL E SINALIZAÇÃO..... | 14 |
| 2.ENCARGOS DE OPERAÇÃO E GESTÃO | |
| | 15 |
| 2.1. DIRETRIZES GERAIS..... | 15 |
| 2.2. SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS..... | 16 |
| 2.3. SOBRE ENCARGOS ADMINISTRATIVOS E GERENCIAIS..... | 16 |
| 2.4. SOBRE ENCARGOS DE ZELADORIA..... | 18 |
| 2.5. SOBRE O ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO..... | 21 |
| 2.6. SOBRE A CONSERVAÇÃO DOS RECURSOS NATURAIS..... | 23 |
| 2.7. BEM ESTAR..... | 24 |
| 3.INVESTIMENTOS E ENCARGOS OBRIGATÓRIOS | |
| | 27 |
| 3.1. DIRETRIZES GERAIS..... | 27 |
| 3.2. REFORMA E READEQUAÇÃO DE INFRAESTRUTURA EXISTENTE NO PARQUE ESTADUAL ÁGUAS QUENTES..... | 33 |

| | |
|--|----|
| 3.3. NOVAS ESTRUTURAS OBRIGATÓRIAS NO PARQUE ESTADUAL ÁGUAS QUENTES..... | 39 |
| 4.IMPLANTAÇÃO DE NOVAS ESTRUTURAS E ATRATIVOS FACULTATIVOS | 41 |
| 4.1. DIRETRIZES GERAIS..... | 41 |
| 4.2. NOVA ESTRUTURAS, POTENCIAIS DE USOS E ATRATIVOS NO PARQUE ESTADUAL ÁGUAS QUENTES..... | 43 |
| 5.ETAPA DE TRANSIÇÃO | 45 |
| 5.1. DIRETRIZES GERAIS..... | 45 |
| 5.2. DO CONTEÚDO MÍNIMO DO PLANO DO PROGRAMA DE INTERVENÇÕES | 47 |
| APÊNDICE I – ÁREA DE CONCESSÃO..... | 49 |
| APÊNDICE II – TABELA DE PRAZOS | 50 |
| APÊNDICE III – DIRETRIZES PARA PESQUISA DE SATISFAÇÃO E USO PÚBLICO | 52 |

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1. ÁREA DA CONCESSÃO

1.1.1. A ÁREA DE CONCESSÃO pode ser verificada no APÊNDICE I – ÁREA DE CONCESSÃO e coincide com a delimitação do Parque Estadual Águas Quentes.

1.2. HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1.2.1. A CONCESSIONÁRIA poderá sugerir o horário de funcionamento do PARQUE, sendo necessário submeter sua proposta à aprovação do PODER CONCEDENTE.

1.2.2. A CONCESSIONÁRIA deverá submeter sua proposta de horário de funcionamento junto com o PROGRAMA DE INTERVENÇÕES, nos termos do item 1.5.6.

1.2.2.1. O COMPLEXO HOTELEIRO terá seu horário de funcionamento diferente do PARQUE podendo funcionar 24 horas por dia, ficando a cargo da CONCESSIONÁRIA a gestão de entrada e saída dos USUÁRIOS.

1.2.2.2. Os USUÁRIOS não poderão acessar áreas do PARQUE que estejam fora do COMPLEXO HOTELEIRO, fora do horário de funcionamento do PARQUE.

1.3. PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES DA CONCESSÃO

1.3.1. A CONCESSIONÁRIA emitirá, trimestralmente, um relatório de operação e gestão que comprove a execução dos encargos previstos neste CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

1.3.2. Os relatórios de operação e gestão deverão ser elaborados para o PODER CONCEDENTE e VERIFICADOR INDEPENDENTE, devendo conter a totalidade de dados e informações disponíveis em sua estrutura, abordando, no mínimo:



1.3.2.1. Atividades executadas de acordo com os itens 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6 e 2.7, contendo análise de conformidade da prestação dos serviços comparativamente a este CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, bem como informações sobre a execução dos investimentos e encargos obrigatórios constantes no item 3 e dos novos investimentos e ATRATIVOS do item 4;

1.3.2.2. Relação das reclamações e sugestões de USUÁRIOS, contendo: breve descrição da reclamação ou sugestão, data e as medidas tomadas em relação a elas;

1.3.2.3. Resumo das constatações de ocorrências contendo: breve descrição, data, as medidas tomadas e o tempo de resposta a cada uma delas;

1.3.2.4. Lista de ações de Educação Ambiental realizadas no período, contendo: breve descrição, ações de divulgação e material utilizado, data, registro fotográfico, o público esperado e efetivo, se aplicável;

1.3.2.5. Lista de eventos realizados, contendo: breve descrição, data, registro fotográfico, o público esperado e efetivo e impactos gerados e ações mitigadoras; e

1.3.2.6. Atas das reuniões e descrição de encaminhamentos com o Conselho Gestor;

1.3.3. Os relatórios deverão ser entregues ao PODER CONCEDENTE e ao VERIFICADOR INDEPENDENTE nas seguintes datas: 30 de janeiro, 30 de abril, 30 de julho e 30 de outubro, respectivamente.

1.3.4. O PODER CONCEDENTE poderá, a seu critério, realizar inspeções em todas as áreas e equipamentos objeto da CONCESSÃO a fim de realizar uma análise de conformidade entre o relatório apresentado e a situação real do PARQUE, podendo, para tanto, contar com o apoio de terceiros.

1.3.5. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá emitir um relatório atestando o nível de conformidade entre o relatório apresentado pela CONCESSIONÁRIA e as informações coletadas in loco, conteúdo, inclusive, o registro fotográfico das inspeções,

justificando o desempenho da CONCESSIONÁRIA nos níveis (i) pouco satisfatório, (ii) satisfatório e (iii) muito satisfatório.

1.3.6. O relatório especificado no item 1.3.5 deverá ser emitido em até 60 (sessenta) dias do recebimento do relatório da CONCESSIONÁRIA.

1.3.7. O relatório deverá ser disponibilizado, após a devida aprovação do PODER CONCEDENTE, minimamente, na plataforma de comunicação e relacionamento com o USUÁRIO, criada para a CONCESSÃO, nos termos deste CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

1.3.8. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, mensalmente, até o dia 10, balancete contábil do mês anterior, em que seja possível verificar com clareza a receita bruta aferida pela CONCESSIONÁRIA.

1.3.9. O balancete contábil mensal será a base para cálculo do valor de outorga variável devido pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE, operacionalizado conforme o CONTRATO.

1.4. ORIENTAÇÕES E PREMISSAS BÁSICAS

1.4.1. O presente documento define as diretrizes e os encargos de obra, operação e gestão do PARQUE a serem cumpridos pela CONCESSIONÁRIA.

1.4.2. As especificações técnicas apresentadas neste Caderno de Encargos visam orientar a CONCESSIONÁRIA quanto ao dimensionamento, tipologia e características das intervenções e OBRAS a serem realizadas no Parque Estadual Águas Quentes (PEAQ), cabendo a ela o desenvolvimento dos projetos executivos, a obtenção das aprovações e licenças dos projetos nos órgãos competentes, assim como pela implantação das OBRAS, mantidas as diretrizes descritas no presente documento.

1.4.3. Nos casos omissos, a CONCESSIONÁRIA deverá solicitar orientação do PODER CONCEDENTE.



1.4.4. Deverá ser observado todo o arcabouço legal existente, composto por leis, decretos, regulamentos, portarias e normas federais, estaduais e municipais, incluindo as legislações ambientais e do Corpo de Bombeiros, direta e/ou indiretamente aplicáveis ao objeto.

1.4.5. A CONCESSIONÁRIA deverá buscar primazia pela gestão que adote as melhores práticas disponíveis no mercado.

1.4.6. A CONCESSIONÁRIA deverá proporcionar qualidade no atendimento ao público, melhorando a oferta de serviços e atividades prestadas no PARQUE.

1.4.7. A CONCESSIONÁRIA deverá atender à premissa básica de proporcionar incentivo à consciência e educação ambiental.

1.4.8. Elementos vegetais e outras características ambientais presentes no PARQUE, 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 pela CONCESSIONÁRIA.

1.4.9. A CONCESSIONÁRIA deverá difundir informações educativas e funcionais sobre os locais e ATRATIVOS por meio de sinalização visual e elementos interativos, tanto para informação como para conscientização ambiental do visitante, podendo elaborar estratégias e atividades de incentivo à educação ambiental de modo a fortalecer o engajamento dos visitantes com atividades de conservação.

1.4.10. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a promoção das comunidades locais, mediante a criação de mecanismos que levem à utilização da mão de obra local, ao apoio e desenvolvimento das potencialidades das comunidades, ao incentivo ao artesanato e produção local.

1.4.11. A CONCESSIONÁRIA poderá se valer de inovações tecnológicas, sejam de processos ou equipamentos, com a finalidade de trazer eficiência ao cumprimento de

suas obrigações e encargos, sejam aquelas ligadas à operação e gestão, ou às intervenções, desde que atendidos os objetivos finalísticos da CONCESSÃO.

1.4.12. A CONCESSIONÁRIA poderá elaborar a sua política de preços para acesso ao PARQUE, aos equipamentos e ATRATIVOS, e oferta de serviços do COMPLEXO HOTELEIRO, inclusive com diferenciações de valores por época do ano, política de promoções e isenções, por tipo de acomodação, por período de estadia, por compra de pacote de serviços, incluindo acesso aos ATRATIVOS e pacotes de serviços do tipo *Day Use*.

1.4.13. A CONCESSIONÁRIA deverá respeitar as determinações do Plano de Manejo e seguir as recomendações do Projeto de Referência constante no ANEXO L para proposição, planejamento e implantação de equipamentos, ATRATIVOS e do COMPLEXO HOTELEIRO.

1.4.14. É de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA providenciar todas as autorizações, alvarás, licenças e aprovações necessárias junto aos respectivos órgãos e entidades da Administração Pública nos âmbitos federal, estadual e municipal, com vistas à execução das atividades relacionadas à CONCESSÃO, sendo todas as despesas com tais processos de sua exclusiva responsabilidade, nos termos do CONTRATO.

1.4.14.1. A responsabilidade do PODER CONCEDENTE no âmbito da obtenção das autorizações, alvarás, licenças e aprovações necessárias para a execução do OBJETO está limitada ao disposto no CONTRATO.

1.5. SOBRE OS PROJETOS

1.5.1. A CONCESSIONÁRIA deverá seguir as diretrizes constantes deste CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA para a realização dos encargos de obra e intervenções facultativas no PARQUE, observados os conceitos de sustentabilidade

ambiental, o menor impacto ao meio ambiente e à paisagem do PARQUE, os parâmetros urbanísticos e as normativas relativas ao seu tombamento, quando aplicável.

1.5.2. A elaboração dos projetos executivos das intervenções previstas neste Caderno de Encargos é de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

1.5.3. Os projetos devem ser desenvolvidos respeitando o Projeto de Referência do ANEXO L e ao Plano de Manejo da ÁREA DE CONCESSÃO, bem como à luz das regras e normas que regulamentam as Unidades de Conservação.

1.5.4. Os novos projetos, novas obras e novos serviços a serem realizados no PARQUE deverão garantir a acessibilidade às pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, devendo estar em conformidade com as legislações e com as normas aplicáveis, com as determinações do Código de Obra e Edificações e das normas técnicas aplicáveis, em especial as Leis Federais nº 10.098/00 e nº 13.146/15, o Decreto Federal nº 5.296/04 e a NBR ABNT 9050:2015, a NBR ABNT 15599:2008, ou outras que vierem a substituí-las, salvo em condições onde a topografia ou outras condições específicas do projeto ou do local impeçam a aplicação das mesmas.

1.5.5. Os encargos de obra compreendem o PROGRAMA DE INTERVENÇÕES do PARQUE, contendo a proposição de implantação dos equipamentos e ATRATIVOS sugeridos como facultativos neste Caderno, os Projetos Executivos para as intervenções de realização obrigatória e demais selecionadas, Cronograma das Obras detalhado, o Plano de Mitigação dos Impactos Ambientais, definições quanto à operação do PARQUE indicadas neste Caderno, sempre acatando as recomendações do Projeto de Referência apresentado no ANEXO L.

1.5.6. O PROGRAMA DE INTERVENÇÕES deverá ser apresentado ao PODER CONCEDENTE para aprovação em um prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias após a DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO.

1.5.7. Após a apresentação do PROGRAMA DE INTERVENÇÕES de que trata o item 1.5.5, a CONCESSIONÁRIA poderá, a qualquer momento, propor alterações, inclusões



e retificações nos documentos apresentados, bem como solicitar novas aprovações ao PODER CONCEDENTE.

1.5.8. O PODER CONCEDENTE deverá expedir um documento de aprovação do PROGRAMA DE INTERVENÇÕES, e/ou suas alterações e inclusões, em um prazo máximo de 30 (trinta) dias, para que a CONCESSIONÁRIA inicie as OBRAS.

1.5.8.1. O PODER CONCEDENTE poderá solicitar à CONCESSIONÁRIA ajustes no PROGRAMA DE INTERVENÇÕES até a emissão do documento com a aprovação ao programa.

1.5.9. O PROGRAMA DE INTERVENÇÕES de que trata o item 1.5.5, no que for pertinente, deverá ser apresentado para aprovação pelos órgãos competentes de licenciamento.

1.5.10. Os projetos deverão ser elaborados em meio digital, impressos, em escalas que permitam perfeita visualização, e pranchas com padrões determinados na ABNT e, se possível, com imagens 3D.

1.5.11. Os projetos deverão ser desenvolvidos por profissionais com experiência comprovada, devidamente registrados no CAU e/ou CREA.

1.5.12. Os projetos deverão ter como base os princípios de uma arquitetura sustentável, visando o mínimo impacto ao meio ambiente e à paisagem.

1.5.13. Caso a CONCESSIONÁRIA decida por alguma alteração de projeto nas intervenções previstas e apresentadas PROGRAMA DE INTERVENÇÕES, ou decida propor novas intervenções não previstas neste Caderno de Encargos, deverá submeter as propostas ao PODER CONCEDENTE para aprovação.

1.5.14. O PODER CONCEDENTE deverá submeter um documento com a avaliação das novas intervenções propostas pela CONCESSIONÁRIA em um prazo máximo de 30 (trinta) dias após o recebimento, nos moldes do que determina o item 1.5.8.

1.6. OBRIGAÇÕES RELATIVAS ÀS OBRAS

1.6.1. A CONCESSIONÁRIA será responsável integralmente pelas OBRAS e/ou SERVIÇOS porventura executados com vícios ou defeitos, em virtude de ação ou omissão, negligência, imperícia, imprudência ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior, inclusive aqueles que acarretem infiltrações de qualquer espécie ou natureza, que deverão ser demolidos e/ou refeitos, sem ônus para o PODER CONCEDENTE.

1.6.2. A CONCESSIONÁRIA será responsável pelas demolições necessárias à realização dos encargos de obra e intervenções opcionais, podendo propor outras demolições durante a CONCESSÃO, desde que sejam devidamente justificadas e previamente aprovadas pelo PODER CONCEDENTE e pelos demais órgãos competentes.

1.6.3. Nas demolições deverão ser considerados, quando necessário, eventuais elementos a preservar, assim como a sua proteção, desmonte e relocação, e deverão ser previstos meios para não gerar impactos ao meio ambiente e aos USUÁRIOS do PARQUE. O material demolido e/ou retirado deverá ter a devida destinação nos termos da legislação vigente.

1.6.4. Todo elemento a preservar retirado por meio de demolição deve ser acondicionado e guardado atendendo ao tipo de material e sua dimensão. O seu armazenamento deve ser delimitado ao canteiro, efetuando-se a sua manutenção, protegendo-o dos elementos dos fatores climáticos, de vandalismo e de roubo.

1.6.5. A CONCESSIONÁRIA será responsável pelas despesas decorrentes de acidentes do trabalho, não cobertas pelo seguro.

1.6.6. Durante a fase de instalação, as OBRAS e/ou SERVIÇOS deverão respeitar as orientações e normas estabelecidas pela Prefeitura Municipal, visando o menor impacto possível.



1.6.7. Não são de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA os passivos ambientais existentes antes da data de assunção do PARQUE.

1.6.8. Para além das obrigações anteriormente descritas, a CONCESSIONÁRIA obriga-se, na execução das OBRAS, a:

1.6.8.1. Manter vigilância, constante e permanente, sobre os trabalhos executados, materiais e equipamentos, cabendo-lhe toda a responsabilidade por quaisquer perdas e/ou danos que eventualmente venham a ocorrer;

1.6.8.2. Cumprir e fazer com que todo o pessoal em serviço no canteiro de obras observe os regulamentos disciplinares, de segurança e de higiene existentes no local de trabalho, devendo observar as exigências contidas na legislação em vigor;

1.6.8.3. 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;

1.6.8.4. Manter as áreas de trabalhos confinadas e sinalizadas conformes as normas de segurança e orientação do PODER CONCEDENTE, vedando o acesso a quaisquer pessoas estranhas ao seu quadro de empregados e colaboradores em geral, bem como constantemente limpas e desimpedidas, removendo o entulho, sobras e demais materiais inservíveis ou inaproveitáveis para os locais apropriados, conforme as legislações municipal, estadual e federal;

1.6.8.5. Designar, desde o pedido de aprovação dos projetos e licenciamento das OBRAS, um responsável técnico devidamente habilitado, identificado por placa que contenha seu nome, qualificação profissional e número de inscrição no órgão fiscalizador da profissão, colocada em cada um dos locais onde sejam instalados canteiros de construção;



1.6.8.6. Empregar nas OBRAS apenas material de primeira qualidade, dentro das especificações técnicas da legislação e da ABNT, sendo neste caso obrigatória a aplicação daquela que for mais rigorosa;

1.6.8.7. Dotar seus empregados de todos os equipamentos de segurança previsto na legislação ou recomendados pelas normas da ABNT.

1.6.9. As demolições e retiradas de entulho devem ser executadas na mais perfeita técnica, de forma a evitar danos a terceiros e ao meio ambiente, além de dar segurança aos operários e todos que nela encontrarem-se.

1.6.10. A demolição deve ter em conta os elementos a preservar, assim como a sua proteção, desmonte e relocação. O material demolido e/ou retirado deverá ser descarregado em local apropriado e/ou entregue a quem seja designado.

1.6.11. As OBRAS só poderão ser iniciadas após a expedição do documento de aprovação do PROGRAMA DE INTERVENÇÕES pelo PODER CONCEDENTE, conforme item 1.5.8.

1.6.12. A CONCESSIONÁRIA é responsável pela iluminação do COMPLEXO HOTELEIRO, não cabendo quaisquer encargos ao PODER CONCEDENTE relacionado à iluminação deste ou do PARQUE.

1.6.13. A execução das OBRAS deverá ser iniciada no prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias após a emissão de documento de aprovação do PROGRAMA DE INTERVENÇÕES pelo PODER CONCEDENTE.

1.6.14. Este prazo poderá ser ajustado mediante justificativas apresentadas e submetidas a aprovação do PODER CONCEDENTE.

1.6.15. O PROGRAMA DE INTERVENÇÕES deverá ser implantado nos primeiros 24 (vinte e quatro) meses da CONCESSÃO, contados a partir da data de aprovação do PROGRAMA DE INTERVENÇÕES, pelo PODER CONCEDENTE, permitindo

prorrogação por mais 12 (doze) meses, com a devida justificativa aprovada pelo PODER CONCEDENTE.

1.7. PROJETO DE IDENTIDADE VISUAL E SINALIZAÇÃO

1.7.1. A CONCESSIONÁRIA deverá implantar elementos da sinalização visual na ÁREA DA CONCESSÃO e abranger todos os elementos que integram a CONCESSÃO, tais como: edificações, acessos, estacionamento, veículos, equipamentos, ATRATIVOS, painéis de informações, sinalizações, assim como as atividades e OBRAS realizadas, dentre outros.

1.7.2. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a implantação de sinalização e elementos de comunicação visual no PARQUE, com linguagem visual padronizada, integrada e acessível, de forma a valorizar a paisagem e promover a educação ambiental, com instalação de elementos como mapas, painéis de notícias, eventos e esquemas interpretativos, placas de sinalização, advertência e direcionais, identificando todos os equipamentos e ATRATIVOS do PARQUE.

1.7.3. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar melhorias na sinalização horizontal do PARQUE, visando a aumentar a segurança dos deslocamentos dos USUÁRIOS.

1.7.4. A proposta de sinalização e comunicação visual, preferencialmente bilíngue (português e inglês), e acessível do PARQUE deverá ser consolidada em um Plano de Comunicação, que deverá ser aprovado juntamente com o PROGRAMA DE INTERVENÇÕES, conforme item 1.5.5 e 1.5.6 deste CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

1.7.5. Os materiais utilizados na sinalização deverão ser duráveis, resistentes ao vandalismo, de fácil manutenção e reposição. Incentiva-se o uso de materiais sustentáveis e que gerem o mínimo impacto ao ambiente natural do PARQUE.

1.7.6. A CONCESSIONÁRIA deverá difundir informações educativas e funcionais sobre os locais, quando pertinente, tanto para informação como para conscientização

ambiental do USUÁRIO, incluindo mapa com localização dos ATRATIVOS providenciando uma orientação visual adequada.

1.7.7. A identidade visual também deverá servir de base para o desenvolvimento dos produtos a serem comercializados na ÁREA DE CONCESSÃO

1.7.8. Os uniformes utilizados pelos funcionários deverão seguir o padrão e o conceito da identidade visual desenvolvida.

1.7.9. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar modelo de uniforme dos funcionários ao PODER CONCEDENTE no Projeto de Comunicação.

1.7.10. O PODER CONCEDENTE deverá avaliar e aprovar o modelo de uniforme, que deverá conter a identificação do nome da empresa.

1.7.11. A CONCESSIONÁRIA não poderá comercializar nenhuma vestimenta semelhante ao uniforme utilizado pelos seus funcionários.

2. ENCARGOS DE OPERAÇÃO E GESTÃO

2.1. DIRETRIZES GERAIS

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

2.1.2. A CONCESSIONÁRIA deverá manter o PARQUE em condições de funcionamento adequado durante toda a vigência do CONTRATO, devendo prover, para tanto, todos os serviços necessários ao pleno atendimento do OBJETO e deste CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

2.2. SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS

2.2.1. Manutenção da infraestrutura existente no PARQUE, sejam elas reformadas, readequadas ou novas (após implantação aprovada), incluindo estradas internas e estruturas que facilitem o acesso até a área do COMPLEXO HOTELEIRO.

2.2.2. Operação e gestão do COMPLEXO HOTELEIRO, incluindo os vários serviços contemplados.

2.2.3. Gestão e operação de equipamentos e ATRATIVOS existentes e/ou implantados no PARQUE.

2.2.4. Serviços de limpeza, considerando a limpeza das dependências das estruturas e dependências administrativas utilizadas pela CONCESSIONÁRIA ou pelo PODER CONCEDENTE, COMPLEXO HOTELEIRO, alojamentos, espaços de apoio e áreas voltadas ao Uso Público, nas Zonas de Uso Intensivo e nas Zonas de Uso Extensivo

2.2.5. Serviços de jardinagem, considerando aparo de gramas, capinagem, roçadas e jardinagens, especialmente na Zona de Uso Público, Zona de Uso Extensivo e Zona de Uso Especial.

2.2.6. Serviços de vigilância e segurança patrimonial.

2.2.7. Ações de prevenção e combate de incêndios, consolidado em um Plano de Prevenção e Combate de Incêndios.

2.2.8. Ações de educação ambiental junto aos USUÁRIOS.

2.3. SOBRE ENCARGOS ADMINISTRATIVOS E GERENCIAIS

2.3.1. A CONCESSIONÁRIA ou 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 OBJETO, adotando as melhores



práticas de mercado, com o objetivo de atingir excelência nos serviços que serão prestados aos PARQUE.

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

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

2.3.4. Todos os prepostos ou empregados da CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas deverão estar uniformizados e identificados.

2.3.5. A CONCESSIONÁRIA deverá indicar um profissional ou profissionais, dentro de seu quadro de prepostos ou empregados, que tenha uma visão completa de todas as atividades relativas ao OBJETO, para realizar a interlocução com o PODER CONCEDENTE durante o período da CONCESSÃO.

2.3.6. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar um profissional ou profissionais para participar das reuniões do Conselho Gestor do PARQUE, prestando eventuais esclarecimentos solicitados, colhendo sugestões e colaborando com as discussões em pauta.

2.3.7. A CONCESSIONÁRIA poderá realizar evento no PARQUE em horários e locais delimitados e previamente comunicados ao público, desde que não prejudiquem a fruição do parque por parte dos USUÁRIOS, observadas as normas regulamentares de uso do espaço e normas que regulamentam as Unidades de Conservação.



2.3.8. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela obtenção de todas as licenças, alvarás e permissões necessárias para a realização de eventos nos espaços livres e nos equipamentos integrantes da CONCESSÃO, podendo obter alvará permanente para as áreas com maior potencial para a realização de eventos.

2.3.9. A CONCESSIONÁRIA deverá propor a implementação de software de gestão que registre, controle, armazene todas as receitas envolvidas ao longo da CONCESSÃO.

2.3.9.1. A implantação do software de gestão deverá ser concluída em até 30 (trinta) dias após a conclusão da ETAPA DE TRANSIÇÃO.

2.3.9.2. O Software de gestão deverá poder ser auditado pelo PODER CONCEDENTE a qualquer tempo.

2.3.9.3. O software de gestão deve possuir recursos de proteção e segurança dos dados (software de criptografia), de forma a garantir a integridade das informações armazenadas e evitar a possibilidade de adulteração e/ou fraude.

2.3.10. A CONCESSIONÁRIA será responsável e deverá prever a contratação dos seguros necessários para a cobertura de eventuais sinistros nos estacionamento e relacionados à operação do COMPLEXO HOTELEIRO.

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

2.3.12. A CONCESSIONÁRIA deverá autorizar, sem custo, a realização de reportagens e a reprodução de fotos e filmagens pela imprensa a título de jornalismo informativo no PARQUE, desde que estas atividades não impactem no seu bom funcionamento e na execução do CONTRATO.

2.4. SOBRE ENCARGOS DE ZELADORIA

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

2.4.2. A CONCESSIONÁRIA deverá executar os serviços de limpeza de todas as áreas, internas e externas, dentro da ÁREA DA CONCESSÃO, de modo que estas áreas sejam mantidas limpas.

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

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

2.4.5. A CONCESSIONÁRIA deverá efetuar a remoção dos resíduos dos cestos, bem como a limpeza do piso e dos vasos sanitários, com aplicação de produtos desinfetantes e outras ações adequadas ao cumprimento dos encargos, na frequência necessária para tanto.

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



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

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

2.4.9. A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer todos os recursos humanos, tecnológicos, materiais e insumos necessários para execução dos serviços de zeladoria, limpeza e conservação do PARQUE, incluindo o COMPLEXO HOTELEIRO.

2.4.10. A CONCESSIONÁRIA deverá conservar o COMPLEXO HOTELEIRO e todas as edificações, instalações, infraestruturas, estruturas de acesso, mobiliários e equipamentos integrantes da CONCESSÃO, mantendo-os atualizados e em boas condições de funcionamento, bem como reparar suas unidades e promover, oportunamente, as substituições demandadas em função da obsolescência, do desgaste ou término de sua vida útil, de acordo com o princípio da razoabilidade.

2.4.11. A CONCESSIONÁRIA deverá otimizar a utilização de edificações, instalações, infraestruturas, mobiliário e equipamentos, buscando alcançar a adequada manutenção do PARQUE e do COMPLEXO HOTELEIRO, devendo conservá-los em boas condições de uso, de modo a prolongar a vida útil dos mesmos.

2.4.12. A CONCESSIONÁRIA será responsável pelo gerenciamento e execução da manutenção e/ou recuperação do COMPLEXO HOTELEIRO e de todas as edificações, instalações, infraestruturas, mobiliário, vias de acesso e equipamentos do PARQUE sob sua responsabilidade, em observância ao Projeto de Referência, apresentado no ANEXO L, visando a garantir sua disponibilidade de forma ininterrupta e segura para os USUÁRIOS, visitantes e funcionários, conforme disposto neste Caderno.

2.4.13. Na execução dos serviços de manutenção deverão ser respeitadas as recomendações dos fabricantes e as normas vigentes visando a manter a garantia de

uso das edificações, instalações, infraestruturas, MOBILIÁRIOS e equipamentos e a segurança operacional.

2.4.14. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela manutenção preventiva e corretiva das instalações dos equipamentos do PARQUE, incluindo o COMPLEXO HOTELEIRO e instalações elétrica, hidráulica, predial, eletromecânica, eletrônica, de refrigeração, de climatização, de ventilação e de exaustão.

2.4.15. A CONCESSIONÁRIA será responsável por manutenções gerais que englobem pinturas, mobiliários, reparos e reposição de pisos, azulejos, pastilhas, dentre outros, dos equipamentos do PARQUE e do COMPLEXO HOTELEIRO.

2.4.16. Em casos de ocorrências que coloquem em risco a integralidade física de USUÁRIOS, funcionários, flora, fauna ou do patrimônio preservado do PARQUE, o atendimento deverá ser realizado de forma imediata, com o adequado isolamento da área.

2.5. SOBRE O ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO

2.5.1. O atendimento ao USUÁRIO deverá focar na maximização da experiência, nas boas relações entre USUÁRIOS e funcionários e no respeito à pluralidade social que compõe a totalidade dos USUÁRIOS.

2.5.2. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar plataforma de comunicação e relacionamento com o USUÁRIO, podendo optar por aplicativo e/ou outros meios de divulgação digital da programação e dos serviços oferecidos no PARQUE, contendo informações como: (i) mapa com localização de seus ATRATIVOS e serviços ao USUÁRIO como lanchonetes, sanitários e estacionamento, bem como aqueles relacionados ao COMPLEXO HOTELEIRO; (ii) informações históricas, culturais e ambientais; (iii) horário de funcionamento; e (iv) campo para envio de dúvidas, sugestões e reclamações.

2.5.3. O campo para envio de dúvidas, sugestões e reclamações indicado no item anterior deverá possibilitar ao USUÁRIO a inserção de dados de contato, como e-mail e/ou telefone. Quando o USUÁRIO decidir pela inserção de seus dados, a CONCESSIONÁRIA deverá comunicá-lo diretamente quanto à resposta e/ou encaminhamento dado.

2.5.4. O PODER CONCEDENTE e o VERIFICADOR INDEPENDENTE devem ter acesso direto às dúvidas, sugestões e reclamações recebidas pela CONCESSIONÁRIA, permitindo a auditoria das mensagens recebidas na plataforma e das respostas emitidas pela CONCESSIONÁRIA.

2.5.5. A CONCESSIONÁRIA deverá se valer dos meios disponíveis para evitar a formação de filas para acesso aos equipamentos e instalações de serviços aos USUÁRIOS, tal como venda antecipada e descentralizada de ingressos e tíquetes para serviços de alimentação e acesso a ATRATIVOS, inclusive aqueles relacionados ao COMPLEXO HOTELEIRO.

2.5.6. A CONCESSIONÁRIA deverá manter abertos os portões do PARQUE conforme o horário de funcionamento disposto proposto no PROGRAMA DE INTERVENÇÕES e aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

2.5.7. Os sanitários, portarias e estacionamentos deverão estar disponíveis durante todo o período em que o PARQUE estiver aberto.

2.5.8. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar serviço de informações ao visitante do PARQUE, em local de fácil acesso e visualização, tal como os módulos de portaria e a Recepção do COMPLEXO HOTELEIRO, que ofereça informações relevantes, que melhorem a experiência dos USUÁRIOS. As informações serão fornecidas, de preferência, em versão bilíngue (português e inglês).

2.5.9. A CONCESSIONÁRIA poderá fornecer serviços de aluguel de equipamentos, como bicicletas, material esportivo, redes, entre outros.

2.5.10. A CONCESSIONÁRIA poderá comercializar pacote de serviços de *Day Use* do COMPLEXO HOTELEIRO contido no PARQUE, bem como para a utilização isolada de ATRATIVOS.

2.5.11. A CONCESSIONÁRIA poderá rever ou propor novos regulamentos de uso para o PARQUE, que deverão ser aprovados pelo PODER CONCEDENTE, ouvidos o respectivo Conselho Gestor.

2.5.12. A CONCESSIONÁRIA deverá promover ações de Educação Ambiental, visando à disseminação de práticas sustentáveis e de bom convívio, de preservação do meio ambiente e dos recursos naturais, tais como disponibilização de material paradidático sobre educação ambiental e comportamento cidadão aplicado ao PARQUE, eventos e apresentações, entre outros, a ser disponibilizado de forma online, impressa e/ou por meio de sinalização.

2.5.13. A CONCESSIONÁRIA deverá executar no mínimo 5 (cinco) ações de Educação Ambiental, por ano, nos termos do item 2.5.12.

2.6. SOBRE A CONSERVAÇÃO DOS RECURSOS NATURAIS

2.6.1. A CONCESSIONÁRIA deverá manter todos os elementos vegetais, componentes das áreas verdes do PARQUE em excelente estado de conservação, devendo efetuar adubação, cortes, podas, supressão, replantio, transplantes e demais ações necessárias para a manutenção e conservação destes elementos, conforme Planos de Manejo e regulamentação vigente.

2.6.2. Situações emergenciais, que coloquem em risco os recursos naturais existentes no PARQUE, deverão ser comunicadas de forma imediata ao PODER CONCEDENTE, para que a solução seja prontamente executada.

2.6.3. A qualidade das águas dos recursos hídricos do PARQUE é de responsabilidade do PODER CONCEDENTE, cabendo à CONCESSIONÁRIA impedir que as atividades inerentes à sua operação causem impacto nestes recursos.



2.6.4. A CONCESSIONÁRIA deverá zelar pela fauna silvestre presente no PARQUE, monitorando sua relação com o uso e ocupação destas áreas, de forma a minimizar os impactos das atividades humanas.

2.6.5. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela destinação dos resíduos gerados nas dependências do PARQUE, incluindo o COMPLEXO HOTELEIRO, oriundos da visitação e das atividades administrativas e operacionais, desde sua coleta e armazenamento até a sua disposição final.

2.6.6. A CONCESSIONÁRIA deverá adotar boas práticas em relação à gestão de resíduos sólidos, como a não geração, redução, reutilização, coleta seletiva, reciclagem, compostagem, biodigestão, logística reversa, tratamento preliminar dos resíduos sólidos e preferência pela disposição final ambientalmente adequada dos resíduos.

2.6.7. A CONCESSIONÁRIA deverá manter as lixeiras do PARQUE disponíveis para receberem novos resíduos, impedindo o acesso de animais silvestres e domésticos a estes dispositivos, seja por meio de constante esvaziamento, ou da utilização de tecnologias existentes para esse fim.

2.6.8. Quando da implantação de novas lixeiras, a CONCESSIONÁRIA deverá utilizar sistema de coleta seletiva, sendo responsável pela correta destinação dos resíduos.

2.7. BEM ESTAR

2.7.1. A CONCESSIONÁRIA deverá atuar na proteção e conservação do patrimônio natural, social, histórico e cultural do PARQUE, e desenvolver todas as estratégias visando o cumprimento de seu regulamento de uso e sua integridade, utilizando-se de recursos tecnológicos e humanos, durante todo o período da CONCESSÃO.

2.7.2. A CONCESSIONÁRIA deverá implementar um sistema de monitoramento para o controle efetivo e em tempo real das áreas críticas e de grande circulação de pessoas no PARQUE, integrando-o aos programas da Polícia Militar, quando possível.



2.7.3. As imagens do sistema de monitoramento deverão ser capturadas 24h (vinte e quatro horas) por dia, armazenadas por, no mínimo, 30 (trinta) dias e compartilhadas em tempo real com o PODER CONCEDENTE.

2.7.3.1. Eventuais imagens solicitadas pelo PODER CONCEDENTE no período de 30 (trinta) dias deverão ser arquivadas por quanto tempo for necessário para solucionar ocorrências em verificação.

2.7.4. A CONCESSIONÁRIA deverá estabelecer o dimensionamento das equipes de segurança e sua integração com o sistema de monitoramento virtual e outros recursos tecnológicos empregados nesta operação.

2.7.5. A ÁREA DA CONCESSÃO com uso público intensivo deverá ser monitorada por segurança preventiva desarmada, por meio de rondas ou postos estacionários.

2.7.6. Toda a ação de segurança 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.

2.7.7. As equipes de segurança deverão possuir pessoal preparado e capacitado para recepcionar os USUÁRIOS e atendê-los de forma cordial e solícita, devendo-se incluir parte delas em ações de orientação.

2.7.8. A CONCESSIONÁRIA deverá zelar para que as relações e interações entre as equipes de segurança e os USUÁRIOS sejam estabelecidas de maneira a fortalecer o respeito mútuo e o sentimento de pertencimento em relação ao parque e à cidade.

2.7.9. A CONCESSIONÁRIA deverá atuar de forma coordenada com a Polícia Militar e apoiá-la no que for necessário aos serviços de segurança dos USUÁRIOS enquanto na ÁREA DE CONCESSÃO.



2.7.10. A CONCESSIONÁRIA deverá comunicar de maneira imediata o PODER CONCEDENTE e outras autoridades competentes sobre todas as ocorrências de infrações e atividades suspeitas ocorridas no interior do PARQUE.

2.7.11. A CONCESSIONÁRIA deverá manter, atualizar e compartilhar com o PODER CONCEDENTE e VERIFICADOR INDEPENDENTE um sistema de registro com todas as ocorrências de infrações e atividades suspeitas, com sua descrição e localização detalhada e indicação das medidas tomadas.

2.7.12. A CONCESSIONÁRIA deverá manter as áreas do PARQUE integralmente cercadas, com gradis em bom estado de conservação, de forma a realizar o efetivo controle de acesso ao PARQUE, exceto as áreas inacessíveis devido a obstáculos naturais.

2.7.13. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela gestão das portarias e/ou acessos do PARQUE, mantendo o monitoramento, de modo a garantir o adequado controle de acessos.

2.7.14. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar o registro digital de todos os veículos que adentrem a ÁREA DA CONCESSÃO e dela saiam, mantendo esse registro armazenado e disponível.

2.7.15. É vedada à CONCESSIONÁRIA o compartilhamento dos registros de ocorrências, imagens e controle de acesso de veículos a qualquer parte sem a anuência formal do PODER CONCEDENTE, exceto no caso de ordem judicial.

2.7.16. A CONCESSIONÁRIA deverá manter operação necessária para a prevenção e combate a incêndios e proteção contra descargas elétricas, incluindo outras situações emergenciais em toda a ÁREA DE CONCESSÃO.

2.7.17. A CONCESSIONÁRIA deverá manter os equipamentos contra incêndio distribuídos pelo PARQUE, em especial no COMPLEXO HOTELEIRO, em boas condições de uso, efetuar testes e recargas nos termos da legislação vigente.

2.7.18. A CONCESSIONÁRIA deverá manter, entre seus colaboradores, equipe treinada de brigadistas, alocadas nas edificações sob sua responsabilidade, nos termos da legislação vigente.

2.7.19. A CONCESSIONÁRIA deverá manter operação necessária para o pronto atendimento dos USUÁRIOS devido a ocorrência de acidentes ou problemas de saúde dentro da ÁREA DA CONCESSÃO e a execução de atividades preventivas e educativas,

3. INVESTIMENTOS E ENCARGOS OBRIGATÓRIOS

3.1. DIRETRIZES GERAIS

3.1.1. A CONCESSIONÁRIA deverá implementar obrigatoriamente as intervenções listadas e detalhadas neste CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA e nos demais documentos apresentados, visando a implementação de melhorias na infraestrutura, nos serviços e atrações a serem disponibilizadas no PARQUE, além de buscar as melhores práticas de gestão a curto, médio e longo prazo.

3.1.2. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela implementação das intervenções descritas neste item, nos prazos descritos no APÊNDICE II – TABELA DE PRAZOS.

3.1.3. A CONCESSIONÁRIA poderá explorar receitas com o COMPLEXO HOTELEIRO, relacionados aos serviços de hospedagem, visitação, alimentação, comércio de produtos e atividades de lazer, recreação e cultura.

3.1.4. As intervenções no PARQUE deverão ser realizadas conforme as diretrizes apontadas pelo Projeto de Referência, apresentado no ANEXO L, e de acordo com a proposta a ser apresentada pela CONCESSIONÁRIA (no PROGRAMA DE INTERVENÇÕES), respeitando os encargos contidos neste Caderno.

3.1.5. As intervenções no COMPLEXO HOTELEIRO deverão seguir o conceito apresentado no Projeto de Referência, apresentado no ANEXO L, visando seu



reposicionamento de mercado e uma nova visão de negócios, tornando o local uma referência de ecoturismo ao oferecer um atrativo singular na região.

3.1.5.1. Deverá ser valorizada e fortalecida a relevância dos atributos naturais do local, bem como o caráter terapêutico das águas termais. Dessa forma, as intervenções – sejam elas reformas ou novas construções – deverão se relacionar com os elementos naturais existentes, por meio de aberturas que incorporam a vegetação existente, passarelas sobre as águas do rio e córrego, decks e/ou degraus que permitam maior aproximação do córrego e maior permanência no entorno do mesmo, MOBILIÁRIO flexível que oportunize a contemplação e o estar nas áreas externas, dentre outras soluções que poderão ser propostas de acordo com esse conceito.

3.1.5.2. Deverão ser adotados materiais e soluções construtivas que fortaleçam o conceito proposto, buscando conferir ao ambiente construído um aspecto mais próximo do ambiente natural e com menor evidências da intervenção antrópica. Por exemplo, deverão ser adotados materiais naturais e/ou rústicos, que se relacionam com os elementos naturais do lugar; o revestimento e acabamento das piscinas poderá ser substituído por outros elementos que remetam a ambientes aquáticos mais naturais; elementos, tais como brises, poderão ser incorporados às fachadas das edificações existentes para conferir uma identidade visual ao conjunto; dentre outras soluções que poderão ser propostas de acordo com esse conceito.

3.1.6. As reformas e manutenção das edificações existentes deverá incluir pintura externa e interna; substituição do piso interno quando necessário; troca de telhados, esquadrias e vidros se necessário; reforma dos Sanitários; substituição e/ou modernização do MOBILIÁRIO e/ou dos itens de decoração.

3.1.6.1. A CONCESSIONÁRIA deverá substituir e/ou modernizar o MOBILIÁRIO e elementos decorativos existentes, principalmente aqueles situados nas unidades de hospedagem e nas áreas voltadas ao uso público, como Recepção de visitantes, áreas de estar, áreas das piscinas, dentre outros.



3.1.7. Para as intervenções deverão ser utilizados materiais, técnicas e soluções sustentáveis, resistentes, duráveis e eficientes, adotando critérios de sustentabilidade a fim de promover eficiência energética e economia de água, de materiais e de outros recursos naturais, além de permitir conforto funcional e mínima manutenção.

3.1.8. Entende-se por técnicas, soluções, construções e tecnologias sustentáveis aquelas caracterizadas pelo emprego de técnicas conscientes, por meio da utilização dos recursos disponíveis de forma sustentável, que possibilitem a satisfação das necessidades sociais, sem que para isso seja preciso prejudicar o meio ambiente, utilizando captação e uso racional de energia e de água, redução do uso de materiais de construção, minimização de perdas e reutilização de materiais em geral, maximização da durabilidade da edificação e seleção de materiais menos impactantes ao meio ambiente.

3.1.8.1. Pode-se citar como exemplos o uso de energia solar; a coleta, reutilização e racionalização da água; o aproveitamento de luz natural; telhados verdes; claraboias; materiais com baixa emissão de compostos orgânicos voláteis; materiais reciclados, regionais, recicláveis e de reuso; e, quando da inviabilidade destas estruturas, deve-se optar por alternativas de menor impacto ao ambiente.

3.1.8.2. Os equipamentos e sistemas hidrossanitários a serem instalados deverão ser resistentes, eficientes e sustentáveis, de modo a gerar o uso racional da água, e consequentemente, sua economia.

3.1.9. A reforma, ampliação e construção de novos sanitários deverá considerar a obrigatoriedade de instalação de (i) sanitários acessíveis em todas as unidades; (ii) mictórios, fraldários e instalações sanitárias infantis, especialmente junto às áreas de maior concentração de crianças, tais como os playgrounds; e (iii) vestiários, especialmente junto às áreas de prática esportiva, tais como quadras e pistas de caminhada.



3.1.10. Os materiais a serem utilizados deverão satisfazer às determinações das normas da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) bem como normas e regulamentos de Órgãos Públicos Federais, Estaduais, Municipais, de Concessionárias (eletricidade, água e esgoto, etc.) e à legislação relativa à detecção, proteção e combate a incêndio.

3.1.11. A escolha dos materiais e dos sistemas construtivos deverá buscar eficiência e sustentabilidade, leveza, alta durabilidade e resistência, qualidade no desempenho térmico e acústico e matéria prima renovável quando possível, além de priorizar a minimização dos impactos de obra no interior do PEAQ, buscando a diminuição de resíduos e a rapidez na implantação das estruturas.

3.1.12. Todas as intervenções deverão: apresentar conforto térmico; boas condições de circulação de ar; primar pela iluminação natural; atender às normas e exigências mínimas de segurança admitidas pelas autoridades locais; possuir condições mínimas de acessibilidade de acordo com as normas em vigor.

3.1.13. Os Projetos Executivos deverão ser desenvolvidos atentando para o mínimo impacto ao meio ambiente, à vegetação existente e à paisagem do entorno. As intervenções deverão incorporar a vegetação existente sempre que possível. Caso seja necessário a supressão de trechos expressivos de vegetação, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, para aprovação do PODER CONCEDENTE, estratégias de compensação.

3.1.14. A CONCESSIONÁRIA deverá prever projeto de paisagismo que esteja integrado às novas intervenções e às estruturas existentes. O projeto deverá estar em consonância com o Plano de Manejo do PEAQ, priorizando a inserção de espécies nativas e deverá ser aprovado junto ao PODER CONCEDENTE.

3.1.15. É desejável que as estruturas de apoio e edificações possuam ampla integração com o ambiente externo, por meio de aberturas, estruturas móveis, decks externos, área de mesas ao ar livre ou outras soluções, possibilitando diversas oportunidades para enriquecer a experiência dos USUÁRIOS e valorizar os atributos naturais do local.



3.1.16. Os serviços de alimentação relacionam-se à venda e distribuição de refeições, lanches e bebidas; preparação e montagem dos alimentos e bebidas, preferencialmente frescos e naturais ou semi-prontos, priorizando uma alimentação saudável; incentivo à culinária e produtos alimentícios da região, fortalecendo a economia local e a experiência do USUÁRIO.

3.1.16.1. Os serviços de alimentação deverão estar providos dos equipamentos e infraestrutura necessária para o perfeito funcionamento da atividade, conforme as normativas brasileiras pertinentes.

3.1.17. Os serviços de comércio relacionam-se com a venda e exposição de *souvenires*, produtos locais e itens de conveniência.

3.1.18. Todas as intervenções deverão seguir estritamente uma padronização de linguagem visual e arquitetônica de maneira a garantir a unidade de linguagem e padrão construtivo em toda a ÁREA DE CONCESSÃO.

3.1.19. A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar estudos e análises em competências multidisciplinares visando ocasionar o mínimo impacto no ecossistema natural com as intervenções.

3.1.20. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar as demolições necessárias para adequação ao novo projeto, prevendo a remoção do entulho e sua adequada destinação final.

3.1.21. A Tabela 1 apresenta a síntese das intervenções obrigatórias a serem realizadas no PARQUE.

| ESTRUTURAS E ATRATIVOS DO PARQUE ESTADUAL ÁGUAS QUENTES | | |
|--|--------------------------|----------------------------|
| Intervenção obrigatória | Capacidade mínima | Tipo de intervenção |
| Portal de Acesso | 200 m² | Nova |
| Delimitação Parque | 15.000 metros lineares | Reforma / Nova |
| Sede do Parque | 100 m² | Nova |

| ESTRUTURAS E ATRATIVOS DO PARQUE ESTADUAL ÁGUAS QUENTES | | |
|--|--|----------------------------|
| Intervenção obrigatória | Capacidade mínima | Tipo de intervenção |
| Controle de Acesso Secundário | Dimensionado conforme demanda de visitação | Nova |
| Estacionamento Recepção | 50 vagas | Reforma |
| Estacionamento <i>Day Use</i> | 30 vagas | Reforma |
| Recepção e Administração | 257 m² | Reforma |
| Edifício Principal (Restaurante) | 2950 m² | Reforma |
| Loja Souvenir | 50 m² | Reforma |
| Loja / Mercado Local | 80 m² | Nova |
| Lanchonete Complexo Piscinas Frias | 50 m² | Reforma |
| Complexo Piscinas Frias – Piscinas | 600 m² | Reforma |
| Complexo Piscinas Frias – Piso | 438 m² | Reforma / Nova |
| Complexo Piscinas Termais – Piscinas | 517 m² | Reforma |
| Complexo Piscinas Termais – Piso | 365 m² | Reforma |
| Complexo Piscinas Termais – Passarelas | 64 m² | Reforma |
| Complexo Piscinas Termais – Bar | 20 m² | Reforma |
| “Spa”, Sauna e Sanitários | 127 m² | Reforma / Nova |
| Área de Lazer Infantil | Dimensionado conforme demanda de visitação | Reforma / Nova |
| Pista de Bocha / Espaço de Lazer Externo | 221 m² | Reforma |
| Sanitários – Espaço de Lazer Externo | 16,64 m² | Reforma |
| Casa do Colaborador | 44,50 | Reforma |
| Capela | 83 m² | Reforma |
| Ala Casa de Pedra | 536,43 m² | Reforma |
| Estacionamento Ala Casa de Pedra | Dimensionado conforme demanda de visitação | Desativar |
| Ala Cajazeiras | 2716,84 m² | Reforma |
| Estacionamento Ala Cajazeiras | 36 vagas | Reforma |
| Ala 300 | 400 m² | Reforma |
| Estacionamento Ala 300 | 10 vagas | Reforma |

| ESTRUTURAS E ATRATIVOS DO PARQUE ESTADUAL ÁGUAS QUENTES | | |
|--|--|----------------------------|
| Intervenção obrigatória | Capacidade mínima | Tipo de intervenção |
| Centro de Convenções Ala 300 | 300 m² | Reforma |
| Centro Interpretativo | 250 m² | Nova |
| Mobiliário Urbano | Dimensionado conforme demanda de visitação | Nova |
| Vegetação | - | Manejo |
| Paisagismo | Dimensionado conforme intervenções | Reforma / Nova |
| Vias, Pontes e Caminhos Internos | 4438 m | Reforma |
| Trilha Paredão dos Malucos | 1800 m | Reforma |
| Trilha do Elefante | 1800 m | Reforma |

Tabela 1: Síntese das intervenções obrigatórias

3.2. REFORMA E READEQUAÇÃO DE INFRAESTRUTURA EXISTENTE NO PARQUE ESTADUAL ÁGUAS QUENTES

3.2.1. A CONCESSIONÁRIA deverá revitalizar e realizar manutenção da demarcação do PARQUE, com a implantação de marcos georreferenciados e sinalização.

3.2.2. A CONCESSIONÁRIA deverá revitalizar e/ou implementar nova solução para o fechamento e delimitação de toda a ÁREA DE CONCESSÃO.

3.2.2.1. O padrão da solução de fechamento e o respectivo projeto deverá ser submetido à aprovação do PODER CONCEDENTE por meio do PROGRAMA DE INTERVENÇÕES.

3.2.3. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar melhorias na estrutura de acesso ao COMPLEXO HOTELEIRO.

3.2.3.1. Deverá ser feita a ordenação e demarcação de vagas nos estacionamentos existentes próximos à Recepção.



3.2.3.1.1. Deverá ser assegurada a reserva de vagas de estacionamento prevista nos art. 7º e 11º, da lei 10.098/2000 para veículos que transportem pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida e idosos.

3.2.3.1.2. A CONCESSIONÁRIA poderá propor ao PODER CONCEDENTE alterações na capacidade e na área do estacionamento durante a concessão, devido a necessidades de demanda do COMPLEXO HOTELEIRO e do PARQUE. A proposta de mudança deverá ser apresentada ao PODER CONCEDENTE para aprovação, junto com as devidas justificativas nos termos do item 1.5.13.

3.2.3.2. O acesso e a circulação dos diferentes modais deverão estar claramente delimitados e garantir uma circulação segura para pedestres, bicicletas e veículos e condições mínimas de acessibilidade de acordo com as normas em vigor.

3.2.3.3. Deverão ser implantadas placas de sinalização indicando a velocidade máxima permitida e o tráfego compartilhado com pedestres e ciclistas.

3.2.3.4. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar reforma e manutenção da edificação da Recepção e Administração, visando sua modernização, de modo a assegurar qualidade, segurança e conforto na visitação e nas condições de trabalho e operação das atividades, contemplando os equipamentos necessários para seu pleno funcionamento e operação.

3.2.3.5. A estrutura de acesso ao PARQUE deverá ser monitorada por câmeras e dotada de sistema de segurança.

3.2.4. A CONCESSIONÁRIA deverá reformar a Edificação Principal que abriga o Restaurante e outros usos, visando sua modernização e de modo a assegurar qualidade, segurança e conforto na visitação e nas condições de trabalho e operação das atividades do COMPLEXO HOTELEIRO, de modo aderente aos conceitos apresentados no Projeto de Referência constante no ANEXO L.

3.2.4.1. A Edificação Principal deverá oferecer um espaço amplo, atrativo e acessível que distribua bem os fluxos e incentive uma maior permanência do USUÁRIO nas áreas de estar, alimentação, piscina coberta e outros usos que poderão ser propostos no edifício. Além disso, deverá contar com áreas de descanso com mobiliário.

3.2.4.2. Os equipamentos da atual Área de Recreação localizada no nível térreo da Edificação Principal, dotada de mesas de jogos diversos, deverão ser relocados ou deverá ser repensada a sua configuração, de forma que não interfira nos outros usos relacionados à Edificação.

3.2.4.3. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar reforma das áreas funcionais e de serviços gerais, prevendo zonas de acesso de serviço controladas, bem como todos os equipamentos necessários para a manutenção e operação do COMPLEXO HOTELEIRO.

3.2.5. A CONCESSIONÁRIA deverá reformar o complexo das piscinas de águas frias visando atender ao conceito apresentado no ANEXO L, além do item 3.1 e subitens.

3.2.5.1. A CONCESSIONÁRIA deverá retirar a estrutura do parque aquático que contempla tobogã, escada de acesso e demais brinquedos aquáticos.

3.2.5.2. A CONCESSIONÁRIA poderá propor estruturas e brinquedos aquáticos desde que adequadas e relacionadas ao conceito proposto.

3.2.5.3. A CONCESSIONÁRIA deverá reformar as piscinas frias de modo a atender ao conceito apresentado, conferindo menos impacto à paisagem ao contemplar um complexo que remeta ao ambiente natural em que está inserido.

3.2.5.4. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar melhorias ou substituição do piso existente no terraço externo das piscinas.



3.2.6. A CONCESSIONÁRIA deverá reformar o complexo das Piscinas de Águas Termais visando atender ao conceito apresentado no ANEXO L, além do item 3.1 e subitens.

3.2.6.1. A CONCESSIONÁRIA deverá reformar as piscinas termais de modo a atender ao conceito apresentado no ANEXO L, conferindo menos impacto à paisagem de modo a atender ao conceito apresentado, conferindo menos impacto à paisagem ao contemplar um complexo que remeta ao ambiente natural em que está inserido, aproveitando, inclusive, maior integração com os elementos naturais do local.

3.2.6.2. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar substituição do piso existente no terraço externo das piscinas termais para um de material mais natural ou com aspecto natural, que atenda ao conceito proposto para o local, causando o mínimo impacto na paisagem e oferecendo maior relação com os elementos de água existentes no local (piscinas, cachoeira e córrego).

3.2.6.3. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar reforma das pontes e passarelas existentes no terraço externo das piscinas termais, atendendo ao conceito proposto para o local.

3.2.6.4. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar reforma do bar existente visando adequá-lo ao uso e modernizar suas estruturas.

3.2.7. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar reforma na casa que encontra-se entre a Edificação Principal e o Complexo das Piscinas de Águas Termais, para acomodar uma estrutura de usos múltiplos e de apoio às piscinas termais, a qual poderá ser utilizada para oferecimento de serviços voltados ao bem-estar, cuidados e saúde como massagens, terapias com águas termais, sauna, meditação, entre outros.

3.2.8. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar reforma da Capela, realizando as intervenções necessárias de modo a assegurar qualidade, segurança e conforto na visitação e nas condições de trabalho e operação das atividades.



3.2.9. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar reforma da Área de Lazer Infantil, retirando os equipamentos de lazer existentes.

3.2.9.1. A CONCESSIONÁRIA deverá implantar ao menos uma área infantil no COMPLEXO HOTELEIRO com dimensão suficiente para atender à demanda dos USUÁRIOS. O local deverá ser projetado para contemplar atividades lúdicas, de lazer e recreação para crianças e deverá estar integrado à paisagem adotando materiais naturais, sustentáveis, resistentes e atóxicos na composição de seus equipamentos.

3.2.9.2. É desejável que os brinquedos da área infantil sejam inspirados na natureza, podendo ser compostos de estruturas interativas e que mimetizem a vida selvagem (fauna e flora), estimulando diversos sentidos do brincar, proporcionando distintas experiências e desafios. Deverão ser instalados brinquedos que sejam de material resistente e atóxico a fim de garantir a segurança e o conforto dos usuários.

3.2.10. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar reforma da Pista de Bocha e Sanitários, localizados na Área de Lazer Externa.

3.2.10.1. Caberá à CONCESSIONÁRIA manter, ou não, o uso da Pista de Bocha, podendo propor outro uso para o espaço, desde que aprovado pelo PODER CONCEDENTE e condizente com o conceito geral proposto para o empreendimento.

3.2.11. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar reforma da edificação denominada Casa do Colaborador, localizada próxima das quadras, realizando as intervenções necessárias de modo a assegurar qualidade, segurança e conforto para seu uso e operação das atividades, podendo disponibilizá-la ao PODER CONCEDENTE mediante solicitação.

3.2.12. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar reforma das edificações destinadas à hospedagem, seguindo o conceito proposto para o empreendimento e a premissa de modernização das estruturas, bem como do mobiliário e itens de decoração, conforme ANEXO L.

3.2.12.1. Deverá ser realizada reforma das unidades da Ala Casa de Pedra.

3.2.12.2. O Estacionamento destinado à Ala Casa de Pedra deverá ser descaracterizado como tal, uma vez que não será desejável o acesso de veículos próprios até o local – somente será permitido o acesso com veículos de apoio da CONCESSIONÁRIA.

3.2.12.3. Deverá ser realizada reforma das unidades da Ala Cajazeiras, incluindo reforma da varanda e guarda-corpo.

3.2.12.4. Deverá ser feita a ordenação e demarcação de vagas no estacionamento existente destinado à Ala Cajazeiras; além da implementação de placas de sinalização indicando a velocidade máxima permitida e o tráfego compartilhado com pedestres e ciclistas.

3.2.12.5. Deverá ser realizada reforma das unidades da Ala 300, incluindo reforma da varanda e guarda-corpo.

3.2.12.6. Deverá ser realizada reforma do Centro de Convenções localizado na Ala 300, incluindo reforma da varanda e guarda-corpo.

3.2.12.7. Deverá ser feita a ordenação e demarcação de vagas no estacionamento existente destinado à Ala 300; além da implementação de placas de sinalização indicando a velocidade máxima permitida e o tráfego compartilhado com pedestres e ciclistas.

3.2.13. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar reforma das vias, pontes e caminhos internos ao COMPLEXO HOTELEIRO utilizando, sempre que possível, pavimentação permeável ou semipermeável e observando as Normas de Acessibilidade, nos termos da legislação e regulamentação vigentes.

3.2.13.1. Os caminhos deverão estar dotados com sinalização e placas informativas, de forma a orientar USUÁRIOS de maneira interativa.

3.2.14. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar limpeza na Trilha Paredão dos Malucos existente, considerando implementação de melhorias e sinalização, quando necessário,

para fortalecer o caráter educativo e imersivo da trilha. A CONCESSIONÁRIA poderá propor outros usos e atividades relacionados à trilha mediante aprovação do PODER CONCEDENTE, nos termos do item 1.5.13.

3.2.15. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar limpeza na Trilha do Elefante existente, considerando implementação de melhorias e sinalização, quando necessário, para fortalecer o caráter educativo e imersivo da trilha. A CONCESSIONÁRIA poderá propor outros usos e atividades relacionados à trilha mediante aprovação do PODER CONCEDENTE, nos termos do item 1.5.13.

3.2.16. A CONCESSIONÁRIA deverá prever um espaço para a gestão e armazenamento temporário de resíduos sólidos gerados no COMPLEXO HOTELEIRO.

3.3. NOVAS ESTRUTURAS OBRIGATÓRIAS NO PARQUE ESTADUAL ÁGUAS QUENTES

3.3.1. A CONCESSIONÁRIA deverá implantar nova estrutura de acesso ao PARQUE, localizada no limite de seu perímetro, de modo a conformar um Portal de Acesso à Unidade de Conservação (UC).

3.3.1.1. O novo Portal de Acesso à UC deverá ser dotado de sistema para controle de acesso, possibilitando a implementação de um sistema de controle da visitação, o qual poderá ser utilizado para coletar informações sobre os visitantes, de modo a organizar e manter atualizado um banco de dados com o perfil dos visitantes do PEAQ e demais informações que colaboram para a conservação e preservação da UC, bem como para o desenvolvimento com qualidade e melhorias nos serviços voltados ao uso público.

3.3.1.2. O novo Portal de Acesso à UC deverá adotar nas suas características arquitetônicas o conceito apresentado no ANEXO L, além do item 3.1 e subitens.

3.3.1.3. O novo Portal de Acesso à UC deverá estar associado a um projeto de sinalização visual, condizente com o projeto de identidade visual do PARQUE.

3.3.1.4. Deverão ser implementadas placas informativas e orientativas, com o objetivo de informar sobre a presença da UC, sua delimitação, a presença de fauna e flora, necessidade de respeitar determinadas regras de uso, além de orientar em relação à velocidade máxima permitida nas estradas internas, distância de equipamentos e outros.

3.3.2. A CONCESSIONÁRIA deverá implantar nova estrutura de acesso secundário ao PEAQ, localizada no limite de seu perímetro, podendo ser conformada por cancela eletrônica.

3.3.3. A CONCESSIONÁRIA deverá implementar novo espaço destinado à comercialização de produtos locais, que poderá assumir caráter de Loja/Mercado Local, podendo utilizar espaços de estruturas existentes ou implementar nova construção, devendo submeter o respectivo projeto à aprovação do PODER CONCEDENTE por meio do PROGRAMA DE INTERVENÇÕES.

3.3.4. A CONCESSIONÁRIA deverá implementar um CENTRO INTERPRETATIVO da UC, localizado próximo ao COMPLEXO HOTELEIRO, o qual deverá oferecer atividades voltadas à educação e conscientização ambiental.

3.3.5. O CENTRO INTERPRETATIVO poderá ter espaços de observação de fauna, biblioteca, exposições interativas e outras atividades voltadas ao tema. As atividades deverão estar vinculadas ao programa de Educação Ambiental do PEAQ.

3.3.6. O CENTRO INTERPRETATIVO poderá oferecer experiências extras diversificadas daquelas oferecidas no COMPLEXO HOTELEIRO, as quais poderão estar associadas a atividades de aventura, trilhas de imersão na mata, entre outras, estando a CONCESSIONÁRIA autorizada a cobrar pela sua disponibilização e/ou acesso.

3.3.6.1. A estrutura do atual Centro de Educação Ambiental poderá ser utilizada para a implantação do CENTRO INTERPRETATIVO, em um primeiro momento. No entanto, é desejável que o CENTRO INTERPRETATIVO seja implementado em meio à vegetação, seguindo os critérios de construção sustentável e de mínimo impacto, de forma que se

valorize o potencial natural do lugar e possam ser realizadas atividades e experiências diversificadas.

3.3.7. A CONCESSIONÁRIA deverá construir nova estrutura para abrigar a sede administrativa do PARQUE, contendo 01 (uma) sala, 01 (uma) copa, sanitários e alojamento para ao menos 06 (seis) pessoas.

3.3.7.1. A localização da nova sede administrativa deverá ser proposta no PROGRAMA DE INTERVENÇÕES para definição junto ao PODER CONCEDENTE.

3.3.7.2. A nova sede administrativa deve ser equipada com mobiliário e computadores para trabalhos administrativos.

3.3.8. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar ao PODER CONCEDENTE um veículo tipo caminhonete, cabine dupla, 4X4, Diesel, sendo responsável pela sua manutenção pelo PRAZO de CONCESSÃO.

4. IMPLANTAÇÃO DE NOVAS ESTRUTURAS E ATRATIVOS FACULTATIVOS

4.1. DIRETRIZES GERAIS

4.1.1. Novas estruturas e ATRATIVOS facultativos dizem respeito às novas estruturas, negócios e/ou atividades de lazer, recreação, contemplação, cultura e apoio à visitação que poderão ser propostos pela CONCESSIONÁRIA para melhorar a experiência dos USUÁRIOS.

4.1.2. A CONCESSIONÁRIA poderá, durante todo o período da CONCESSÃO, propor e implantar novas estruturas, negócios e/ou atividades de lazer, recreação, contemplação, cultura e apoio à visitação, desde que previamente apresentadas e aprovadas pelo PODER CONCEDENTE. As intervenções deverão observar as diretrizes expressas neste CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

4.1.3. Para a proposição de implementação de novas estruturas, negócios e/ou atividades, caberá à CONCESSIONÁRIA a realização de estudos, pesquisas de

demanda de visitação, observância da legislação vigente e do Plano de Manejo do PEAQ.

4.1.4. A proposta de implantação de novas estruturas, negócios e/ou ATIVIDADES RELACIONADAS deverá ser elaborada considerando o conceito proposto para o PARQUE, o COMPLEXO HOTELEIRO, a paisagem natural, cultural e histórica do PEAQ e em conformidade com as diretrizes apontadas pelo Projeto de Referência, apresentado no ANEXO L.

4.1.5. Para a implantação de novas estruturas, negócios e/ou ATIVIDADES RELACIONADAS já passíveis de implementação pelo Plano de Manejo não será necessária autorização prévia, cabendo, à CONCESSIONÁRIA, encaminhar os projetos ao PODER CONCEDENTE para conhecimento.

4.1.5.1. A CONCESSIONÁRIA poderá considerar, dentre outras, a implantação das novas estruturas, ATRATIVOS e outros usos na ÁREA DE CONCESSÃO, conforme indicado no item 4.2, respeitando os termos dos Planos de Manejo, à luz das regras e normas que regulamentam as Unidades de Conservação e em conformidade com os conceitos apresentados no Projeto de Referência constante no ANEXO L.

4.1.5.2. Para a implantação de ATIVIDADE RELACIONADA ou ATRATIVO âncora e das estruturas, usos e atividades sugeridas no item 4.2 não será necessária a autorização do PODER CONCEDENTE.

4.1.6. A CONCESSIONÁRIA poderá explorar receitas com as novas estruturas, negócios e/ou ATIVIDADES RELACIONADAS a serem implantadas.

4.1.7. Para a implantação de novas estruturas, negócios e/ou atividades já passíveis de implementação pelo Plano de Manejo ou indicadas no item 4.2 não será necessária autorização prévia, cabendo, à CONCESSIONÁRIA, encaminhar os projetos ao PODER CONCEDENTE para conhecimento.

4.1.8. Na implantação de novas estruturas, negócios e/ou atividades, a CONCESSIONÁRIA deverá, obrigatoriamente, contemplar a aplicação da legislação brasileira vigente e as Normas Técnicas – NBR ABNT de acessibilidade, provendo condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, de espaços, MOBILIÁRIOS e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida.

4.1.9. Novas estruturas, negócios e/ou atividades deverão estar compatíveis com a conservação e manejo do PARQUE, devendo, sempre que possível:

4.1.9.1. Fornecer alternativas de recreação e interpretação do ambiente.

4.1.9.2. Enriquecer as experiências de caráter ambiental dos USUÁRIOS, de acordo com as aptidões e potencialidades dos recursos específicos da área.

4.1.9.3. Proporcionar oportunidades diversificadas de recreação em ambiente natural e naqueles que apresentam aspectos históricos e culturais relevantes.

4.1.9.4. Promover a integração com a natureza, vivências familiares e a valorização da contemplação;

4.1.9.5. Buscar a valorização e geração de oportunidades locais.

4.2. NOVA ESTRUTURAS, POTENCIAIS DE USOS E ATRATIVOS NO PARQUE ESTADUAL ÁGUAS QUENTES

4.2.1. A CONCESSIONÁRIA poderá ampliar o número de unidades habitacionais referente aos usos de hospedagem. Poderão ser propostas, inclusive, novas tipologias de hospedagem, compatíveis com o conceito proposto para o COMPLEXO HOTELEIRO e com os padrões de estruturas pertinentes ao contexto, tais como chalés, *lodges*, camping, *glamping*, quartos combinados e outros que poderão ser propostos pela



CONCESSIONÁRIA mediante aprovação do PODER CONCEDENTE no contexto de aprovação do PROGRAMA DE INTERVENÇÕES e/ou nos termos do item 1.5.13.

4.2.2. A CONCESSIONÁRIA poderá propor a construção de um espaço polivalente com a característica de Centro de Bem-Estar e Cuidados Naturais, voltado à temática dos cuidados terapêuticos que se relacionam às propriedades das águas termais e ao contato com a natureza. Este espaço poderá receber atividades, oficinas, eventos, além de oferecer serviços aos USUÁRIOS, podendo contribuir como fonte de receita à CONCESSIONÁRIA.

4.2.2.1. Caberá à CONCESSIONÁRIA manter ou não os usos dos equipamentos existentes das quadras e campos esportivos, uma vez que se identifica que o Centro de Bem-Estar poderá ser implementado em parte da área ocupada por tais equipamentos, conforme apresentado no Projeto de Referência constante no ANEXO L.

4.2.3. A CONCESSIONÁRIA poderá propor a estruturação de um núcleo de aventuras, como tirolesa e arvorismo, além de realizar a proposição de oportunidades diversificadas de recreação em ambiente natural, podendo realizar reforma, manutenção ou substituição dos atrativos existentes no PARQUE.

4.2.3.1. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir a segurança dos USUÁRIOS com fornecimento de capacetes, toucas, mosquetões, polias e demais equipamentos necessários, além de exigir o uso de roupas confortáveis e calçados fechados.

4.2.3.2. Todos os equipamentos e ATRATIVOS implantados deverão atender às normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

4.2.3.3. Os ATRATIVOS deverão possuir estruturas de apoio para o seu funcionamento, tais como plataformas e estações para acesso e descanso, quando necessário; ponto de controle de acesso; corrimão e outros requisitos necessários para segurança dos usuários.



4.2.3.4. As intervenções necessárias para implementação dos ATRATIVOS deverão preservar ao máximo a vegetação existente ressaltando, inclusive, a interação dos circuitos com o ambiente natural.

4.2.4. A CONCESSIONÁRIA poderá considerar a abertura de novas Trilhas, bem como considerar as diferentes modalidades e categorias de caminhadas (percursos de um dia, travessias, trilhas de bicicleta, entre outros) que poderão ocorrer no território do PEAQ, além do COMPLEXO HOTELEIRO, devendo a proposição do trajeto ser aprovada pelo PODER CONCEDENTE, conforme item 1.5.13.

4.2.4.1. A CONCESSIONÁRIA deverá sinalizar e estruturar possíveis novas Trilhas de forma que os USUÁRIOS sejam induzidos a continuar no traçado e, desta forma, evitar abrir atalhos e desvios que aumentam o impacto na área.

5. ETAPA DE TRANSIÇÃO

5.1. DIRETRIZES GERAIS

5.1.1. A ETAPA DE TRANSIÇÃO tem por objetivo a adequada assunção da CONCESSÃO, pela CONCESSIONÁRIA, a ser realizada sob a orientação e o apoio do PODER CONCEDENTE, assegurando a continuidade da prestação dos serviços de apoio à visitação, ao turismo sustentável, operação do COMPLEXO HOTELEIRO e diversas utilizações atuais do PARQUE.

5.1.2. A ETAPA DE TRANSIÇÃO da CONCESSÃO DE USO deverá seguir o seguinte Cronograma:

| Cronograma | Ação | |
|-------------------|--|---|
| Dia 0 | DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO – emissão da ORDEM DE SERVIÇO | |
| Do 1º ao 120º dia | ETAPA DE TRANSIÇÃO | <ul style="list-style-type: none">• Proposição do PROGRAMA DE INTERVENÇÕES e Planos |



| | | |
|---------------------|--|---|
| | | Complementares (Plano de Comunicação e Plano de Prevenção e Combate de Incêndios); <ul style="list-style-type: none">• Constituição de EQUIPE MÍNIMA; |
| Do 121º ao 150º dia | | <ul style="list-style-type: none">• Emissão do documento de aprovação do PROGRAMA DE INTERVENÇÕES e Planos Complementares. |
| Do 151º ao 180º | | <ul style="list-style-type: none">• Ajustes pela CONCESSIONÁRIA, conforme determinações do PODER CONCEDENTE |
| A partir do 181º | Gestão da ÁREA DE CONCESSÃO pela CONCESSIONÁRIA. | |

5.1.3. A partir do 1º dia iniciar-se-á a ETAPA DE TRANSIÇÃO, a qual terá o prazo de duração de 180 (cento e oitenta) dias contados da ORDEM DE SERVIÇO.

5.1.4. Até o 180º a gestão do uso da ÁREA DA CONCESSÃO ainda será de responsabilidade do PODER CONCEDENTE, sendo que a CONCESSIONÁRIA não receberá nenhuma remuneração.

5.1.5. Nos 120 (cento e vinte) primeiros dias, a CONCESSIONÁRIA deverá constituir a EQUIPE MÍNIMA para assumir as funções no PARQUE, sob orientação do PODER CONCEDENTE, propor e entregar o PROGRAMA DE INTERVENÇÕES e os Plano Complementares (Plano de Comunicação e Plano de Prevenção e Combate de Incêndios).

5.1.6. Uma vez entregue, ao PODER CONCEDENTE, o PROGRAMA DE INTERVENÇÕES, Planos Complementares e constituída a EQUIPE MÍNIMA, o PODER CONCEDENTE deverá se manifestar no prazo de até 30 (trinta) dias, emitindo sugestões de alterações, que deverão ser consideradas pela CONCESSIONÁRIA.

5.1.7. A CONCESSIONÁRIA terá o prazo de até 30 (trinta) dias para ajustar as sugestões de alterações emitidas pela CONCESSIONÁRIA.

5.1.8. Após constituída a EQUIPE MÍNIMA e aprovado o PROGRAMA DE INTERVENÇÕES e Planos Complementares, a gestão da ÁREA DA CONCESSÃO e a exploração dos serviços objeto do CONTRATO serão de responsabilidade exclusiva da CONCESSIONÁRIA

5.1.9. Após aprovado o PROGRAMA DE INTERVENÇÕES e Planos Complementares passarão a fazer parte integrante do CONTRATO como ANEXOS.

5.1.10. Caso a CONCESSIONÁRIA entenda que o prazo de 120 (cento e vinte) dias previsto para a elaboração do PROGRAMA DE INTERVENÇÕES, Planos Complementares e/ou constituição da EQUIPE MÍNIMA não seja suficiente, deverá solicitar, justificadamente, prorrogação ao PODER CONCEDENTE.

5.1.11. Caso as PARTES entendam necessário e, devidamente justificado, os prazos previstos no Cronograma do item 5.1.2 poderão ser prorrogados pelo PODER CONCEDENTE, por até 90 (noventa) dias.

5.2. DO CONTEÚDO MÍNIMO DO PLANO DO PROGRAMA DE INTERVENÇÕES

5.2.1. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar no PROGRAMA DE INTERVENÇÕES

5.2.1.1. Proposta de horário de funcionamento do PARQUE.

5.2.1.2. Proposição de implantação dos equipamentos e ATRATIVOS sugeridos como facultativos neste Caderno.

5.2.1.3. Projetos Executivos para as intervenções de realização obrigatória e demais intervenções propostas.

5.2.1.4. Cronograma das Obras detalhado



5.2.1.5. Plano de Mitigação dos Impactos Ambientais

5.2.1.6. Plano de Comunicação.

5.2.1.7. Plano de Prevenção e Combate de Incêndios.

5.2.2. A CONCESSIONÁRIA poderá apresentar no PROGRAMA DE INTERVENÇÕES:

5.2.2.1. Valores para cobrança dos serviços de hospedagem, visitação, alimentação, comércio de produtos e atividades de lazer, recreação e cultura.

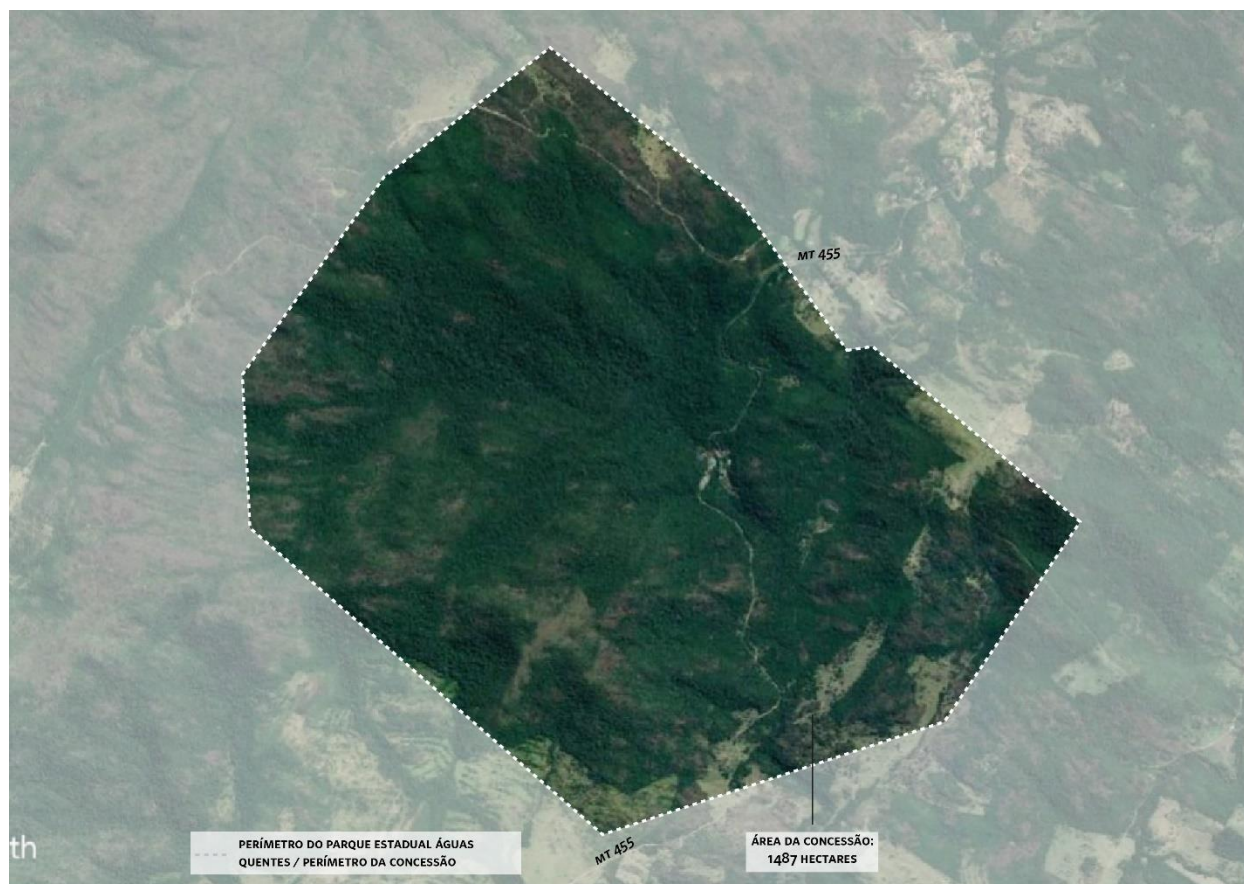
5.2.2.2. Políticas para exploração de outros serviços a serem prestados no PARQUE e o(s) respectivo(s) cronograma(s) de implantação.

5.2.2.3. Regras de operacionalização das novas estruturas, negócios e/ou atividades, se for o caso, pela CONCESSIONÁRIA ou terceiros por ela autorizados, com o(s) respectivo(s) cronograma(s) de implantação.



APÊNDICE I – ÁREA DE CONCESSÃO

1.1. ÁREA DE CONCESSÃO do PARQUE ESTADUAL ÁGUAS QUENTES





APÊNDICE II – TABELA DE PRAZOS

| CONCESSIONÁRIA | PRAZO | PODER CONCEDENTE | PRAZO |
|--|---|---|--|
| Proposição do PROGRAMA DE INTERVENÇÕES e Planos Complementares nos termos deste ANEXO | Até 120 dias da DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO | Manifestação sobre o PROGRAMA DE INTERVENÇÕES | Do 121º ao 150º dia da DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO (30 dias após apresentação do PROGRAMA DE INTERVENÇÕES) |
| Ajustes pela CONCESSIONÁRIA, no PROGRAMA DE INTERVENÇÕES, conforme determinações do PODER CONCEDENTE | Do 151º ao 180º dia da DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO (30 dias após manifestação do PODER CONCEDENTE sobre o PROGRAMA DE INTERVENÇÕES) | | |
| Constituição da EQUIPE MÍNIMA | Até 120 dias da DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO | | |
| Assunção exclusiva do PARQUE | 181º dia da DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO | | |
| Início da execução de reformas, readequações e implantação de novas estruturas e ATRATIVOS | Em até 90 dias após a aprovação do PROGRAMA DE INTERVENÇÕES | | |



| | | | |
|---|---|---|--|
| Execução de serviços de hospedagem, visitação, operações das estruturas, manutenção, conservação, limpeza, segurança, dentre outros no PARQUE | A partir do início da ETAPA DE TRANSIÇÃO | | |
| Conclusão do PROGRAMA DE INTERVENÇÕES | Até 24 meses da data de aprovação do PROGRAMA DE INTERVENÇÕES | | |
| Emissão do relatório de operação e gestão | Até 180 dias ao fim de cada ano | Emissão de relatório atestando o nível de conformidade com o relatório de operação e gestão emitido pela CONCESSIONÁRIA | Até 60 dias após o recebimento do relatório de operação e gestão da CONCESSIONÁRIA |
| Elaborar RELATÓRIO DE DESEMPENHO nos termos do ANEXO B - MECANISMO DE PAGAMENTO DA OUTORGA VARIÁVEL | Trimestralmente | Emissão de comunicado quanto a não objeção das informações do Relatório | 5 dias após recebimento |
| Permitir que o Verificador Independente aplique pesquisa de satisfação junto aos USUÁRIOS | Trimestralmente | | |



APÊNDICE III – DIRETRIZES PARA PESQUISA DE SATISFAÇÃO E USO PÚBLICO

1.1. Este apêndice tem como objetivo estabelecer as diretrizes que deverão ser seguidas para a realização da Pesquisa de Satisfação e Uso Público dos USUÁRIOS.

1.2. A Pesquisa de Satisfação e Uso Público tem como objetivo mapear o uso público e aferir o nível de satisfação do USUÁRIO a partir de sua experiência no PARQUE e impactará o cálculo da OUTORGA VARIÁVEL devida pela CONCESSIONÁRIA nos termos do ANEXO B – Mecanismo de Pagamento da Outorga Variável.

1.3. O VERIFICADOR INDEPENDENTE, nos termos do ANEXO B – Mecanismos de Pagamento de Outorga Variável, fará elaboração da metodologia de pesquisa e sua execução.

1.4. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá disponibilizar às PARTES os resultados das pesquisas com os USUÁRIOS, conforme disposto neste Apêndice, além da totalidade dos dados primários coletados sistematizados para análises estatísticas.

1.5. Os resultados disponibilizados deverão conter a descrição da metodologia utilizada para sua obtenção e a significância estatística dos dados apresentados.

1.6. Deverá ser realizada a análise dos dados primários coletados para a elaboração de índices de satisfação, relatórios e outros produtos que se fizerem necessários.

1.7. Alterações na metodologia adotada nas pesquisas, durante o período da CONCESSÃO, não deverão impactar a comparação entre os dados coletados em diferentes momentos, de modo a viabilizar uma série histórica estatisticamente confiável.

1.8. Para a coleta de dados diretamente com os USUÁRIOS, deverão ser observadas, no mínimo, as seguintes diretrizes:

1.8.1. Deverão ser realizadas entrevistas estruturadas, com formulário elaborado e aplicado diretamente aos USUÁRIOS no formato presencial, sendo facultativo a aplicação em meio digital.

1.8.2. Para pesquisas amostrais, deverá ser definida uma amostra que represente características de toda população a partir da qual a amostra foi retirada.

1.9. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá garantir a integridade da coleta de dados por seus funcionários diretos ou subcontratados;

1.10. Para atestar a satisfação dos USUÁRIOS em relação a equipamentos e serviços específicos no PARQUE, como os equipamentos de lazer e culturais, as entrevistas deverão, preferencialmente, ser realizadas *in loco*, após o uso desses equipamentos e/ou serviços.

1.11. 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.

1.12. Os questionamentos relacionados ao uso público têm como objetivo aferir as principais características relacionadas aos principais usos, perfil sócio econômico e demográfico e número de USUÁRIOS no PARQUE.

1.13. Os questionamentos relacionados ao uso público deverão conter um levantamento demográfico dos USUÁRIOS do PARQUE, contendo, no mínimo, os seguintes dados dos USUÁRIOS:

1.13.1. Idade;

1.13.2. Escolaridade;

1.13.3. Identidade étnico-racial;

1.13.4. Gênero;

1.13.5. Deficiência Física;

1.13.6. Origem; e

1.13.7. Renda domiciliar per capita.

1.14. A Pesquisa de Satisfação e Uso Público deverá ser realizada pela primeira vez, em até 1 (um) ano, contado da emissão da ORDEM DE SERVIÇO e, após essa primeira vez, deverá ser realizada a cada trimestre, contados da data de realização da primeira PESQUISA DE SATISFAÇÃO E USO PÚBLICO.

1.15. No âmbito da Pesquisa de Satisfação e Uso Público, deverá ser aferido o número de USUÁRIOS no PARQUE, a partir da utilização de uma metodologia específica e confiável, considerando, no mínimo, as variações climáticas e de dias da semana, que possam influenciar a quantidade de USUÁRIOS presentes no PARQUE.

1.16. Para o levantamento do item 'Origem', a pesquisa deverá coletar dados com a maior precisão geográfica possível, como endereço ou CEP de residência, possibilitando o seu uso em sistemas de informação geográfica.

1.17. A Pesquisa de Satisfação e Uso Público deverá aferir os principais usos e atividades realizadas no PARQUE, através de pesquisa com metodologia observacional, entrevistas estruturadas presenciais, ou outra metodologia pertinente.

1.18. A Pesquisa de Satisfação e Uso Público também deverá incluir coleta de informações variadas, tais como:

1.18.1. Percepções sobre as diversas atividades de executadas no PARQUE, como contemplação, eventos, práticas esportivas, serviços de alimentação, atividades culturais, dentre outras, incluindo percepções sobre necessidades de melhoria;

1.18.2. Número pessoas acompanhando o USUÁRIO na visita;



- 1.18.3. Acompanhamento por crianças;
- 1.18.4. Consumo em loja de conveniência e souvenirs;
- 1.18.5. Dispendio financeiro no parque;
- 1.18.6. Meio de transporte utilizado; e
- 1.18.7. Tempo que os usuários permaneceram no parque.