

ANEXO B - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA

ÍNDICE

1. DISPOSIÇÕES INICIAIS	3
2. DAS MODALIDADES DE ENCARGOS DA CONCESSÃO	5
3. IMÓVEIS, INFRAESTRUTURAS, INSTALAÇÕES E ESPAÇOS DISPONIBILIZADOS À CONCESSÃO	6
4. SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS VOLTADOS AO USO PÚBLICO	6
5. SERVIÇOS OPERACIONAIS DE INFRAESTRUTURA E GESTÃO	23
6. INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS	40
7. DIRETRIZES PARA AS INTERVENÇÕES NA ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCESSIONADOS	60
8. PROJETOS E OBRAS	67
9. PLANEJAMENTO E SUPORTE GERENCIAL	73
10. CRONOGRAMA DE REALIZAÇÃO DOS ENCARGOS	90

1. DISPOSIÇÕES INICIAIS

1.1 O presente ANEXO integra o CONTRATO de CONCESSÃO destinado à prestação do SERVIÇO PRINCIPAL e SERVIÇOS ADICIONAIS na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, localizada no PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU, unidade de conservação federal regida pela Lei Federal nº 9.985, de 18 de julho de 2000, e criada pelos Decreto-Lei nº 1.035, de 10 de janeiro de 1939, Decreto-Lei nº 6.587, de 14 de junho de 1944 e Decreto Federal nº 86.676, de 1º de dezembro de 1981, em conformidade com o EDITAL e seus ANEXOS.

1.2 Constam do presente ANEXO as diretrizes, requisitos e prazos relacionados aos INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS, ao SERVIÇO PRINCIPAL e aos SERVIÇOS ADICIONAIS da CONCESSÃO, os quais, independentemente dos meios e estratégias vislumbradas pelas LICITANTES e adotadas pela futura CONCESSIONÁRIA para cumprimento ao CONTRATO e aos INDICADORES DE DESEMPENHO da CONCESSÃO, deverão ser assumidos pela CONCESSIONÁRIA.

1.3 Durante todo o prazo da CONCESSÃO, a CONCESSIONÁRIA deverá observar as especificações e obrigações descritas neste ANEXO, salvo quando expressamente excepcionadas pelo PODER CONCEDENTE.

1.3.1 A CONCESSIONÁRIA deverá respeitar todo o arcabouço legal existente aplicável ao objeto da CONCESSÃO, as determinações do PLANO DE MANEJO, do PLANO DE USO PÚBLICO, bem como os demais instrumentos de gestão relacionados ao PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU, sem prejuízo do direito à recomposição do equilíbrio econômico-financeiro, quando couber, em caso de alterações desses planos após a DATA ENTREGA DAS PROPOSTAS, nos termos do CONTRATO. Esses planos são os principais instrumentos responsáveis por estabelecer e definir as normas que orientam o uso público das áreas e o manejo dos recursos naturais da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

1.4 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).

1.5 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 e no PLANO DE MANEJO, no PLANO DE USO PÚBLICO, bem como os demais instrumentos de planejamento e gestão do PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU.

1.6 As diretrizes, os requisitos, os encargos e os prazos dispostos neste ANEXO se aplicam a toda a ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS (identificada no ANEXO A – CARACTERIZAÇÃO DA ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS), salvo quando expressamente indicado em contrário.

1.7 A CONCESSIONÁRIA deverá obedecer a todas as regras deste ANEXO, inclusive no tocante a empresas subcontratadas ou parceiras, que venham a atuar, direta ou indiretamente, sobre a ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

1.8 Deverão ser integralmente observadas, pela CONCESSIONÁRIA, as normas brasileiras exaradas pela ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas, pelo INMETRO - Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia, pelas Agências Reguladoras responsáveis por assuntos pertinentes às atividades da CONCESSÃO, entre outros diplomas, conforme disposto no CONTRATO.

1.9 A CONCESSIONÁRIA deverá, seja na elaboração e submissão de seus PLANOS e Projetos Executivos, seja na execução dos investimentos e prestação dos SERVIÇOS, observar plena e irrestritamente às normas e restrições estabelecidas no PLANO DE MANEJO, no PLANO DE USO PÚBLICO, bem como em demais instrumentos de planejamento e gestão do PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU, a qualquer tempo no curso da CONCESSÃO.

1.9.1 O PODER CONCEDENTE poderá, constatando que a CONCESSIONÁRIA deixou de atender aos dispositivos estabelecidos neste ANEXO, manifestar-se expressamente no sentido de que sejam providenciados os ajustes e adequações necessários, podendo, conforme o caso, aplicar as penalidades previstas no CONTRATO.

1.10A CONCESSIONÁRIA poderá se valer, quando assim desejar, de inovações tecnológicas atualmente disponíveis ou que venham a surgir ao longo de todo o período do CONTRATO, sejam de processos ou de equipamentos, com a finalidade de trazer eficiência ao cumprimento de suas obrigações e encargos, sejam aquelas ligadas à operação e gestão ou às intervenções, desde que atendidos os objetivos finalísticos da CONCESSÃO e as condições especificadas no CONTRATO e ANEXOS.

1.11A CONCESSIONÁRIA ficará livre para propor SERVIÇOS ACESSÓRIOS e INVESTIMENTOS ADICIONAIS na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS que sejam atrativos aos VISITANTES, respeitando o disposto no CONTRATO e neste ANEXO.

2. DAS MODALIDADES DE ENCARGOS DA CONCESSÃO

2.1. Sem prejuízo das obrigações delimitadas no CONTRATO e seus ANEXOS, os encargos da CONCESSÃO disciplinados neste ANEXO compreendem:

2.1.1 O horário de funcionamento dos SERVIÇOS da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS deverá ser de segunda a sexta-feira, das 09h00 às 17h00 e de sábado e domingo, das 08h30 às 17h00.

2.1.1.1. Os horários acima poderão ser ajustados conforme os instrumentos de gestão do uso público do PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU, mediante aprovação do ICMBIO.

2.1.1.2. Quando autorizadas pelo ICMBIO, nos termos do CONTRATO, a realização de operações em horários diferenciados, a exemplo de períodos noturnos, deverá contar com transporte providenciado pela CONCESSIONÁRIA, por meios próprios, diante da eventual indisponibilidade do transporte convencional previsto no Contrato nº 01/2022, celebrado junto à Urbia Cataratas S.A.

2.1.2 Os SERVIÇOS ADICIONAIS da CONCESSÃO, tendentes ao incremento da experiência de visitação e uso público da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, bem como à potencialização de suas funções de recreação em contato com a natureza e de turismo ecológico, devem ser executados sempre em observância às normas e

restrições estabelecidas no PLANO DE MANEJO, no PLANO DE USO PÚBLICO, bem como em demais instrumentos de planejamento e gestão do PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU.

2.1.3 Os INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS da CONCESSÃO, destinados à requalificação, modernização e maior acessibilidade das áreas, atrativos e instalações da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

2.1.4 A CONCESSIONÁRIA poderá realizar INVESTIMENTOS ADICIONAIS, na forma da CLÁUSULA 22 do CONTRATO.

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

3.1. O PODER CONCEDENTE disponibilizará à CONCESSIONÁRIA, para fins da CONCESSÃO, os imóveis, infraestruturas e instalações indicados no ANEXO A – CARACTERIZAÇÃO DA ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, no estado em que se encontram, relacionados aos INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS, SERVIÇO PRINCIPAL e SERVIÇOS ADICIONAIS.

4. SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS VOLTADOS AO USO PÚBLICO

4.1 SERVIÇO DE CONTROLE DE ACESSO E RECEPÇÃO DOS VISITANTES

4.1.1 A CONCESSIONÁRIA deverá implantar Serviço de Controle de Acesso e Recepção dos VISITANTES envolvendo as seguintes atividades:

- (i) Orientação dos VISITANTES a respeito das regras básicas de conduta da visitação e informando sobre as atrações turísticas e naturais contidas na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS;
- (ii) Disponibilização das normas de acesso e conduta da visitação na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS na sua entrada principal, podendo ser em forma de placas de sinalização, elaboradas conforme o Plano de Comunicação e Identidade Visual da CONCESSÃO e/ou orientação de funcionários da CONCESSIONÁRIA em visitas guiadas;

- (iii) Instalação de sinalização e mecanismos de comunicação acessíveis para pessoas com deficiência, bem como adaptação dos atrativos e estruturas voltadas ao atendimento deste público;
- (iv) Instalação de placas e avisos sobre os riscos associados à visitação em áreas naturais;
- (v) Solicitação ao PODER CONCEDENTE de horários especiais de funcionamento conforme necessidade de implantação e/ou intensificação de práticas e atividades de uso público, desde que não gere custos adicionais ao PODER CONCEDENTE ou aos titulares dos acordos e contratos vigentes no PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU;
- (vi) Controle da entrada e da saída de VISITANTES na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, com o objetivo de registrar e monitorar o fluxo de pessoas no atrativo, sendo necessária a apresentação de BILHETE para acesso ao SERVIÇO PRINCIPAL ;
- (vii) Implantação de Sistema de Gestão, Emissão e Cobrança de Bilhetes, com a disponibilização obrigatória de sistema de compra antecipada presencial e on-line;
- (viii) Levantamento das informações do perfil do VISITANTE, conforme disposto no item 4.5.1. deste ANEXO.

4.2 CONTROLE DE ENTRADA E DE SAÍDA DE OPERADORES, PRESTADORES DE SERVIÇO E OUTROS AUTORIZADOS

4.2.1 A CONCESSIONÁRIA deverá garantir o acesso de prestadores de serviço à ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS conforme o horário de funcionamento dos SERVIÇOS da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

4.2.2 Os veículos que ingressarem na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS deverão ter identificação própria, tal como sinalização do nome e/ou logotipo empresa (adesivada ou pintada), cartão de acesso, além da documentação apropriada de seus condutores.

4.2.3 A entrada de veículos de prestadores de serviço (veículos administrativos, motocicletas, vans, caminhonetes, furgões, utilitários, caminhões e similares) no interior

da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS será permitida somente mediante cadastro e fiscalização sob gestão da CONCESSIONÁRIA.

4.2.4. Esses veículos irão trafegar por vias pertencentes ao PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU para chegar à ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS e, portanto, deverão estar previamente cadastrados e autorizados junto à CONCESSIONÁRIA e ao PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU.

4.2.5. A CONCESSIONÁRIA deverá controlar a entrada e saída de materiais, equipamentos e produtos destinados à ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

4.2.6. Caso a CONCESSIONÁRIA utilize algum tipo de equipamento ou sistema de controle de acesso aos estacionamentos, deverá permitir a liberação destes em caso de emergência, assim como de interdição temporária.

4.2.7. A CONCESSIONÁRIA deverá observar o plano de mitigação dos riscos de danos ambientais por automóveis, com contém restrições de tráfego presentes no PLANO DE MANEJO do PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU.

4.3 IMPLANTAÇÃO E GESTÃO DE ESTACIONAMENTOS DE VEÍCULOS

4.3.1 A CONCESSIONÁRIA deverá orientar os condutores a veicular pelas vias do PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU, bem como a estacionar, obrigatoriamente, nos locais de estacionamento da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, ou seja, no Estacionamento de Serviço, para os prestadores de serviços e no Estacionamento de Visitantes, para os operadores de turismo, que deverão ser devidamente sinalizados, nos termos deste ANEXO, sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

4.3.2 A CONCESSIONÁRIA será responsável pela gestão dos Estacionamentos de Serviço e de Visitantes, localizados na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, bem como pelo monitoramento dos veículos que os utilizam e pela sinalização e demarcação de vagas, indicando as áreas permitidas, proibidas e especiais.

4.3.2.1 O número de veículos na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS deverá ser controlado, observando os limites máximos de vagas disponíveis em cada um dos estacionamentos.

4.3.3 A CONCESSIONÁRIA não poderá cobrar pelo uso dos estacionamentos.

4.4 SISTEMA DE GESTÃO, EMISSÃO E COBRANÇA DOS BILHETES

4.4.1 Quanto à gestão, emissão e cobrança dos BILHETES caberá à CONCESSIONÁRIA:

- a) Prover os recursos necessários para executar serviços de bilhetagem e controle de BILHETES, como catracas, barreiras eletrônicas com leitores, caixas registradoras, terminais de autoatendimento, sistemas informatizados, redes de comunicação, e outros com tecnologia superior, que se fizerem necessários;
- b) Implantar infraestrutura de bilheteria e controle de acesso facilmente identificável, no mínimo, no Centro de Apoio aos Visitantes (CAV), Receptivo Orla e no Quiosque de apoio o rafting;
- c) Emitir BILHETES por meio de Sistema de Gestão, Controle de Acesso, Emissão e Cobrança, vinculado ao Sistema de Controle de Gestão (SCG), instituído pela CONCESSIONÁRIA;
- d) Prever no “Sistema de Controle de Gestão”, a cobrança virtual antecipada de BILHETES, e aceitar os diversos meios de pagamentos existentes;
- e) Fornecer ao PODER CONCEDENTE acesso remoto, via internet e em tempo real, ao sistema de controle e emissão de cobrança dos BILHETES, possibilitando o monitoramento contínuo das operações realizadas pela CONCESSIONÁRIA;
- f) Gerar relatórios gerenciais que possibilitem análises contábeis quantitativas e qualitativas das informações do perfil de VISITANTE, horários de acesso, cortesias e isenções, acesso de funcionários e fornecedores no “Sistema de Controle de Gestão”;

- g) Divulgar amplamente os valores dos BILHETES aos VISITANTES;
- h) O sistema deverá estar disponível, ao menos, nos receptivos do Centro de Apoio aos Visitantes (CAV) e no receptivo Orla e no Quiosque de apoio ao rafting, por meio de guichês, terminais de autoatendimento (totens), canais de vendas on-line ou outras soluções de venda em uma determinada quantidade para atender ao fluxo de visitação, evitando a formação de grandes filas;
- i) Mediante acordo entre a CONCESSIONÁRIA e a atual operadora dos serviços de visitação no PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU, objeto do Contrato nº 01/2022, poderá ser viabilizada a realização da cobrança dos BILHETES de que trata esta alínea também no Centro de Visitantes, observadas as condições operacionais e comerciais acordadas;

4.4.2 O Sistema de Gestão, Controle de Acesso, Emissão e Cobrança deverá gerar relatórios gerenciais que possibilitem análises contábeis quantitativas e qualitativas das informações do perfil e número de VISITANTES, horários de acesso, cortesias da CONCESSIONÁRIA e isenções, acesso de funcionários e fornecedores.

4.5 SISTEMA DE PESQUISA DE PERFIL E SATISFAÇÃO DO VISITANTE

4.5.1 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a implantação e manutenção do “Sistema de Perfil e Satisfação do VISITANTE” que deverá coletar, no mínimo, os seguintes dados e informações: origem do VISITANTE (Cidade, Estado, País); gênero; idade; propósito da visitação (Lazer, Prática Esportiva, Contemplação, Observação de Aves, dentre outras), escolaridade; se é portador de necessidades especiais (S/N); os SERVIÇOS utilizados; o grau de satisfação com os SERVIÇOS utilizados; o grau de satisfação com o tempo de espera para acesso aos SERVIÇOS; quais SERVIÇOS gostaria de ter utilizado; quais SERVIÇOS gostaria de ter utilizado e não havia oferta; e sugestões.

4.5.2 A CONCESSIONÁRIA deverá, no prazo máximo de 6 (seis) meses após a DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO, elaborar e apresentar os questionários e o

planejamento de aplicação da Pesquisa de Satisfação dos VISITANTES para a aprovação do PODER CONCEDENTE.

4.5.3 A CONCESSIONÁRIA será responsável pela elaboração, pela aplicação dos questionários aos VISITANTES, e pelo registro e emissão dos resultados no Sistema de Pesquisa de Satisfação do Visitante (SPS).

4.5.4 A pesquisa de satisfação deverá capturar a percepção dos VISITANTES sobre os SERVIÇOS, atividades e atrativos sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, conforme indicado no ANEXO C – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

4.5.5 O PODER CONCEDENTE dará a sua aprovação ao questionário a ser utilizado na Pesquisa de Satisfação dos VISITANTES apresentado pela CONCESSIONÁRIA seguindo o mesmo procedimento previsto nos itens 9.7 deste ANEXO.

4.6 IMPLANTAÇÃO E GESTÃO DE INSTALAÇÕES, ESPAÇOS E SERVIÇOS DE RECEPTIVO

4.6.1 Os espaços de recepção de VISITANTES, tal como o Centro de Apoio aos Visitantes (CAV), têm como objetivo recepcionar, informar e orientar os VISITANTES a respeito da visita na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, podendo oferecer serviços de apoio, tais como alimentação e comércio, além de desenvolver ações de comunicação e educação ambiental para os VISITANTES, voltadas ao conhecimento a respeito da importância da proteção e preservação ambiental do local.

4.6.2 A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar e implantar projetos de exposição interpretativa no Centro de Apoio aos Visitantes (CAV), seguindo o Plano de Comunicação e Identidade Visual da CONCESSÃO. Os projetos deverão ter aprovação prévia do PODER CONCEDENTE.

4.6.3 Todos os materiais e equipamentos destinados à recepção dos VISITANTES, tais como exposição interpretativa, informação turística, conscientização ambiental ou sustentabilidade da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS deverão ser mantidos em perfeito estado de funcionamento e qualidade.

4.6.4 As intervenções no Centro de Apoio aos Visitantes (CAV) da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS deverão preservar ou aprimorar as características educacionais, sob as diretrizes do PODER CONCEDENTE, promovendo a sensibilização para a conservação ambiental e mantendo o alinhamento com o Programa de Interpretação Ambiental do PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU, de modo a assegurar a continuidade e o aprimoramento de ações de interpretação e de educação ambiental neste espaço.

4.6.5 A inclusão da oferta de serviços de apoio no Centro de Apoio aos Visitantes (CAV) da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, tais como alimentação e comércio, deverão implicar no reordenamento ou redimensionamento dos espaços de modo a preservar ou aprimorar as características pedagógicas das exposições interpretativas, e as atividades educacionais promovidas pelo PODER CONCEDENTE.

4.7 SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO

4.7.1 Os serviços de alimentação visam disponibilizar o fornecimento diário de alimentos e bebidas para proporcionar uma boa experiência de visita aos VISITANTES, e estão relacionados com a atividade de preparação, montagem e comercialização de refeições, lanches e bebidas.

4.7.2 O comércio e consumo de alimentos e bebidas serão permitidos na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, em locais pré-definidos, conforme Plano de Implantação, desde que seja aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

4.7.3 Na implantação e operação dos serviços de alimentação, a CONCESSIONÁRIA deverá:

- a) Priorizar, quando possível, a aquisição de produtos de produtores e fornecedores locais/regionais, de forma a favorecer a integração econômica dos SERVIÇOS

prestados com as comunidades do entorno e a enriquecer a experiência do VISITANTE com os valores sociais e culturais da região;

- b) Utilizar copos e utensílios feitos de materiais laváveis, reutilizáveis ou não descartáveis. Caso não o sejam, estes materiais devem ser recicláveis, compostáveis e/ou biodegradáveis;
- c) Disponibilizar cardápios trilingue (português, inglês e espanhol) e cardápio em braile em pelo menos um dos 3 (três) idiomas;
- d) Disponibilizar no cardápio ao menos uma opção de produtos alimentícios saudáveis e regionais que fortaleçam a experiência do VISITANTE na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS como forma de divulgação da cultural e do bioma local.

4.7.4 A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar os serviços de alimentação, minimamente, nos seguintes locais, observando os requisitos e obrigações específicas para cada localidade:

SERVIÇO ALIMENTAÇÃO	TIPO DE INTERVENÇÃO
Centro de Apoio aos Visitantes (CAV)	Nova intervenção
Receptivo Orla	Nova intervenção

4.7.5 A CONCESSIONÁRIA poderá implantar, a seu critério, serviços de alimentação dentro dos limites da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS que não prejudiquem a fruição das atividades de visitação e estejam de acordo com o Plano de Comunicação e Identidade Visual da CONCESSÃO, bem como no PLANO DE MANEJO e PLANO DE USO PÚBLICO do PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU.

4.7.6. Para todos os locais onde há previsão de funcionamento de serviços de alimentação, a CONCESSIONÁRIA poderá realizar intervenções na parte externa da edificação, como a implantação de decks, para ampliar o contato com o meio externo.

4.8 SERVIÇOS DE COMÉRCIO

4.8.1 Os serviços de comércio visam a comercialização de produtos para proporcionar uma boa experiência de visitação aos VISITANTES do SERVIÇO PRINCIPAL e SERVIÇOS ADICIONAIS e estão relacionados às atividades de venda e exposição de artesanato local, souvenirs, livros, produtos de primeira necessidade e equipamentos para as atividades em contato com a natureza, produtos de higiene, produtos de papelaria (blocos, cadernos, lápis, canetas), fotografia, entre outros, como exemplo;

4.8.2 Para execução dos Serviços de Comercialização de Produtos Licenciados e Serviços Diversos a CONCESSIONÁRIA deverá:

- a) Disponibilizar itens que representem a fauna e a flora da região em seu rol de produtos comercializados nas lojas de souvenirs;
- b) Desenvolver linha de produtos com a marca do SERVIÇO PRINCIPAL e SERVIÇOS ADICIONAIS, priorizando o protagonismo do PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU;
- c) Disponibilizar nos pontos comerciais informações trilíngues (português, inglês e espanhol);
- d) Priorizar, quando possível, a aquisição de produtos de produtores e fornecedores locais/regionais, de forma a favorecer as comunidades do entorno.

4.8.3 A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar os serviços de comércio, minimamente, nos seguintes locais, observando os requisitos e obrigações específicas para cada localidade:

SERVIÇO COMÉRCIO	TIPO DE INTERVENÇÃO
Centro de Apoio aos Visitantes (CAV)	Nova intervenção
Receptivo Orla	Nova intervenção

4.8.4 A CONCESSIONÁRIA poderá ampliar, a seu critério, o serviço de comércio mínimo exigido, com uso de estruturas padronizadas a serem propostas no Plano de

Comunicação e Identidade Visual, em conformidade com o PLANO DE MANEJO e PLANO DE USO PÚBLICO do PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU, e que não prejudiquem a fruição das atividades de visitação, dentro dos limites da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

4.9 SISTEMA DE TRANSPORTE INTERNO MOTORIZADO

4.9.1 A CONCESSIONÁRIA deverá ordenar e operar o sistema de transporte interno motorizado na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, com objetivo de organizar e otimizar o fluxo dos VISITANTES no acesso aos atrativos e instalações.

4.9.2 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a renovação e a modernização da frota de veículos utilizados no trajeto entre o Centro de Apoio aos Visitantes (CAV) e o Receptivo Orla, bem como a modernização e ampliação do sistema funicular.

4.9.2.1.A CONCESSIONÁRIA não poderá cobrar pelo serviço de funicular isoladamente, uma vez que essa é a única forma de acessar a área do Cais.

4.9.3 A CONCESSIONÁRIA deverá oferecer serviço de transporte terrestre motorizado aos VISITANTES, seguindo as orientações, mas não se limitando a:

- a) Proporcionar aos VISITANTES uma experiência qualificada de visitação, sendo, por si só, um serviço integrante das atividades de uso público oferecidas pela CONCESSIONÁRIA na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS;
- b) Disponibilizar frota suficiente e compatível com a demanda, assegurando um serviço eficiente e satisfatório;
- c) Assegurar o embarque e desembarque eficiente dos VISITANTES, reduzindo o tempo necessário para a ocupação e desocupação dos veículos;
- d) Integrar a interpretação ambiental ao longo de todo o percurso, conforme Projeto de Interpretação Ambiental descrito no item 9.3 desde ANEXO, incluindo paradas para contemplação e registro fotográfico, de forma a enriquecer a experiência dos VISITANTES;

- e) Garantir acessibilidade universal, oferecendo equipamentos adequados às pessoas com deficiência, em conformidade com as normas vigentes de acessibilidade, sempre que necessário para atender a demanda.

4.9.3.1 Para a implantação desse serviço, a CONCESSIONÁRIA deverá realizar estudo técnico para estimar a capacidade do sistema, de acordo com a demanda projetada de VISITANTES, bem como assegurar a adequação da frota ao crescimento da demanda ao longo da vigência da CONCESSÃO.

4.9.3.2 A CONCESSIONÁRIA deverá adquirir os veículos no prazo máximo de 36 (trinta e seis) meses, atendendo às seguintes diretrizes, no mínimo:

- a) Adotar veículos elétricos ou outra solução equivalente que seja tecnologicamente sustentável e disponível;
- b) Possuir baixa emissão de ruídos e poluentes, minimizando impactos ambientais e à experiência dos VISITANTES;
- c) Estar equipado com dispositivo limitador de velocidade, garantindo que a operação ocorra dentro do limite máximo de 15 km/h.

4.9.3.3 A CONCESSIONÁRIA poderá propor, ao longo da vigência do CONTRATO, alteração(ões) no modal de transporte terrestre, mediante aprovação do PODER CONCEDENTE e cumprindo com as orientações expressas neste ANEXO.

4.9.3.4. A CONCESSIONÁRIA deverá operar o transporte terrestre pela rota entre o Centro de Apoio aos Visitantes (CAV) ao Receptivo Orla, ou seja, percorrer o Caminho do Macuco e a Via interna de uso público pavimentada.

4.9.3.5. O sistema de transporte terrestre deverá operar com horários previamente definidos, garantindo a previsibilidade e organização para os VISITANTES.

4.9.3.6. A CONCESSIONÁRIA deverá informar com antecedência os horários de saída aos visitantes, podendo adotar escalas fixas ou ajustadas conforme a sazonalidade da demanda, desde que garantida a clareza das informações e o cumprimento dos horários estabelecidos. 4.9.3.7. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir a adequada fluidez do

serviço de transporte terrestre e da atividade embarcada, de modo a evitar esperas excessivas e assegurar uma experiência positiva ao visitante. Para fins de monitoramento da qualidade do serviço, a percepção do tempo de espera será avaliada por meio do Indicador de Satisfação do Visitante, devendo a CONCESSIONÁRIA adotar as medidas corretivas cabíveis sempre que forem identificados índices de insatisfação recorrentes relacionados ao tempo de espera.

4.9.3.8. O serviço poderá ser cobrado, e será reajustado na forma da Cláusula 9 do CONTRATO.

4.9.3.9. Em casos em que o SERVIÇO PRINCIPAL e/ou os SERVIÇOS ADICIONAIS excedam o horário convencional e não esteja mais sendo oferecido o serviço de transporte interno do PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU, a CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar transporte próprio para os VISITANTES até o Centro de Visitantes do PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU.

4.10 SISTEMA DE TRANSPORTE INTERNO NÃO MOTORIZADO

4.10.1 A CONCESSIONÁRIA deverá ordenar o transporte interno não motorizado na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, com objetivo de organizar o fluxo dos VISITANTES no acesso aos atrativos e instalações.

4.10.2 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a implementação de uma nova trilha de caminhantes e de uma trilha para ciclismo entre o Centro de Apoio aos Visitantes (CAV) e o Viradouro, assim como a readequação e ampliação da trilha da Cachoeirinha, num prazo definido no item 10 deste ANEXO.

4.10.3 A CONCESSIONÁRIA não poderá cobrar pelo uso das trilhas de caminhantes e da trilha para ciclismo.

4.11 DAS ATIVIDADES AQUÁTICAS E CACHOEIRISMO NA ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.11.1. A CONCESSIONÁRIA deverá oferecer aos VISITANTES a atividade de passeio de barco, por meio de transporte fluvial no rio Iguaçu, seguindo, mas não se limitando às orientações:

- a) Proporcionar aos VISITANTES uma experiência qualificada de visitação, sendo, por si só, um serviço integrante das atividades de uso público oferecidas pela CONCESSIONÁRIA na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS;
- b) Iniciar o percurso no Cais, seguindo até a base das Cataratas do Iguaçu, em um trajeto aproximado de 7 (sete) km;
- c) Disponibilizar frota em quantidade suficiente e compatível com a demanda, assegurando um serviço eficiente e satisfatório;
- d) Disponibilizar os equipamentos de segurança necessários a todos os VISITANTES antes do embarque, garantindo conformidade com a legislação aplicável;
- e) Integrar a interpretação ambiental ao longo de todo o percurso, conforme Projeto de Interpretação Ambiental descrito no item 9.3 desde ANEXO, incluindo paradas para contemplação e registro fotográfico, de forma a enriquecer a experiência dos VISITANTES;
- f) Assegurar a total segurança dos VISITANTES e tripulação, quando da realização de manobras controladas, incluindo exposições programadas à água proveniente das quedas d'água;
- g) Garantir a oferta de uma alternativa de passeio que não envolva exposição direta à água;
- h) Assegurar o embarque e desembarque eficiente dos VISITANTES, reduzindo o tempo necessário para a ocupação e desocupação das embarcações;
- i) Garantir acessibilidade universal, oferecendo equipamentos adequados à pessoas com deficiência, em conformidade com as normas vigentes de acessibilidade, sempre que necessário para atender a demanda.

4.11.1.1 Para a implantação desse serviço, a CONCESSIONÁRIA deverá realizar estudo técnico para estimar a capacidade do sistema, de acordo com a demanda projetada de VISITANTES, bem como assegurar a adequação da frota ao crescimento da demanda ao longo da vigência da CONCESSÃO.

4.11.1.2 A CONCESSIONÁRIA deverá, no prazo máximo de 36 (trinta e seis) meses, adquirir novas embarcações motorizadas destinadas ao transporte fluvial, aptas à navegação em condições e riscos similares aos do Rio Iguaçu, que possuam baixa emissão de ruídos e poluentes, e que utilizem preferencialmente, combustíveis não fósseis, minimizando impactos ambientais.

4.11.1.3 A CONCESSIONÁRIA poderá propor, ao longo da vigência do CONTRATO, alteração(ões) nos equipamentos utilizados no transporte, mediante aprovação do PODER CONCEDENTE, e cumprindo com as orientações expressas neste ANEXO.

4.11.1.4 O serviço de passeio de barco deverá operar com horários previamente definidos, garantindo a previsibilidade e organização para os VISITANTES.

4.11.1.4.1. A CONCESSIONÁRIA deverá informar com antecedência os horários de saída aos visitantes, podendo adotar escalas fixas ou ajustadas conforme a sazonalidade da demanda, desde que garantida a clareza das informações e o cumprimento dos horários estabelecidos.

4.11.1.5 A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar ao PODER CONCEDENTE 200 meias-diárias de embarcação por ano, acumuláveis durante a vigência do contrato, para uso na malha hídrica navegável do PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU em atividades de fiscalização, monitoramento e apoio à pesquisa, incluindo, além da embarcação, os insumos e recursos necessários à adequada realização das atividades, tais como condutor habilitado, combustível, alimentação e equipamentos de segurança;

4.11.1.5.1 Para a execução desse serviço, a CONCESSIONÁRIA deverá adquirir uma embarcação específica.

4.11.2 A CONCESSIONÁRIA deverá oferecer aos VISITANTES a atividade de cachoeirismo na Cachoeira do Salto do Macuco, observando as melhores práticas de segurança e seguindo, no mínimo, as seguintes diretrizes:

- a) O ponto de partida será na Base de Apoio ao Cachoeirismo, onde ocorrerá a equipagem dos VISITANTES e as orientações obrigatórias sobre os procedimentos da atividade;
- b) Todos os equipamentos de segurança necessários deverão ser disponibilizados aos participantes, em conformidade com as normas técnicas aplicáveis;
- c) A atividade deverá ser acompanhada por condutores devidamente capacitados e certificados para a realização da atividade de Cachoeirismo;
- d) Garantir que a atividade seja acessível, oferecendo equipamentos adequados à pessoas com deficiência, em conformidade com as normas vigentes de acessibilidade, sempre que necessário para atender a demanda.

4.11.3 A CONCESSIONÁRIA deverá oferecer aos VISITANTES a atividade de rafting no rio Iguaçu, podendo ser ofertada de forma independente ou associada ao passeio de barco, observando, no mínimo, os seguintes critérios:

- a) Observar e cumprir as regras de segurança da navegação para atividades de “rafting” expedidas pela Capitania Fluvial do Rio Paraná/Marinha do Brasil, assim como as Normas da Autoridade Marítima expedidas pela Marinha do Brasil relacionadas à prestação dos SERVIÇOS;
- b) Equipar os VISITANTES e fornecer as instruções obrigatórias sobre os procedimentos da atividade, bem como a checagem junto aos VISITANTES em relação aos requisitos de segurança para produtos de turismo de aventura com rafting em águas brancas (águas turbulentas), conforme definido na ABNT NBR 16708, tais como saber nadar, utilizar obrigatoriamente os coletes salva-vidas, evitar hipotermia;
- c) Os equipamentos de segurança necessários deverão ser disponibilizados aos

VISITANTES, atendendo às normas vigentes de segurança para atividades aquáticas;

- d) A atividade deverá ser acompanhada por uma embarcação a motor de apoio, devidamente equipada para atuar em resgates e garantir a segurança dos participantes
- e) Poderá ser possibilitada a entrada controlada dos VISITANTES na água, em local seguro e sob supervisão, permitindo a descida flutuando pela margem direita do rio;
- f) As embarcações deverão manter comunicação permanente com a base de operações ao longo de todo o percurso, garantindo um monitoramento contínuo da atividade;
- g) Garantir que a atividade seja acessível, oferecendo equipamentos adequados a pessoas com deficiência, em conformidade com as normas vigentes de acessibilidade, sempre que necessário para atender a demanda, desde que não comprometa a segurança e a integridade física dos VISITANTES.

4.11.3.1 A atividade de rafting deverá possuir, no mínimo, duas modalidades:

- a) Passeio Avulso: Essa opção ocorre de maneira independente do SERVIÇO PRINCIPAL, e o visitante se dirige diretamente as infraestruturas do rafting para a realização da atividade;
- b) Passeio Combinado: Essa opção ocorre de forma integrada ao SERVIÇO PRINCIPAL. Nesse caso, no caminho de retorno ao Cais, o visitante é conduzido aos Cais do Rafting para dar início à atividade.

4.11.3.2 A CONCESSIONÁRIA deverá, no prazo máximo de 36 (trinta e seis) meses, adquirir novos equipamentos de botes infláveis para a realização da atividade de rafting, disponibilizando, no mínimo, frota em quantidade suficiente para atender à demanda dos VISITANTES, garantindo um serviço eficiente e satisfatório.

4.11.4 Para a realização das atividades aquáticas e cachoeirismo na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, caberá à CONCESSIONÁRIA:

- a) Observar as recomendações e normas de segurança da navegação da Capitania Fluvial do Rio Paraná/Marinha do Brasil;
- b) Seguir as boas práticas de gestão, procedimentos, normas e qualificação das atividades de ecoturismo e turismo de aventura, em especial:
 - (i) As Normas Técnicas Internacionais: ABNT NBR ISO 21101 – Turismo de Aventura – Sistema de Gestão da Segurança – Requisitos; a ABNT NBR ISO 21103 – Turismo de Aventura – Informações a Participantes e; a ABNT NBR ISO 21102 – Turismo de Aventura – Líderes – Competência de pessoal; a ABNT NBR ISO 16760 – Turismo com atividades de canionismo e cachoeirismo - Requisitos para produto; ABNT_15400 - Líderes de canionismo e cachoeirismo — Competências de pessoal; ABNT_15370 - Líderes de rafting — Competências de pessoal; e atualizações que venham a substituí-las.
 - (ii) Recomendações das 42 Normas Técnicas da ABNT que compõe o Projeto de Normalização em Turismo de Aventura no Brasil, em consonância com as orientações da Associação Brasileira das Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura – ABETA.
- c) Para a realização de todas as atividades elencadas neste ANEXO, garantir que todos os VISITANTES firmem assinatura de Termo de Reconhecimento de Risco, utilizando como base os princípios para a gestão da segurança da visitação dispostos na Portaria ICMBIO nº 3.299, de 21 de outubro de 2024 ou outra que vier a substituí-la;
- d) Apresentar proposta de Termo de Reconhecimento de Risco ao PODER CONCEDENTE, antes da execução e oferta de qualquer atividade de aventura no SERVIÇO PRINCIPAL;
- e) Garantir que as estruturas disponibilizadas e previstas para o desenvolvimento do

Uso Público na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS possuam equipamentos que permitam a acessibilidade para atender às pessoas com deficiência, como, ao público com dificuldade de locomoção e deficiência visual, desde que não o exponha a riscos acima do permitido.

5. SERVIÇOS OPERACIONAIS DE INFRAESTRUTURA E GESTÃO

5.1 SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA E SEGURANÇA PATRIMONIAL

5.1.1 A CONCESSIONÁRIA, a partir da DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO, deverá prover o serviço de vigilância e segurança patrimonial, visando garantir a proteção e a conservação dos bens e do patrimônio ambiental, social e histórico sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, e desenvolver as 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.

5.1.2 Toda a 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.

5.1.3 Caberá à CONCESSIONÁRIA prover a solução adequada para os serviços de vigilância e segurança patrimonial da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, devendo, pelo menos:

- a) Ser responsável pela vigilância e segurança patrimonial visando proteger e garantir a integridade dos bens patrimoniais e dos atrativos nas áreas sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, provendo postos fixos de vigilância e segurança patrimonial, que deverão trabalhar em conjunto com os sistemas de segurança eletrônica, tal como o sistema de monitoramento por câmeras (CFTV) ou outras tecnologias disponíveis ou que venham a ser disponibilizadas ao longo do período do CONTRATO, envolvendo as atividades de vigilância/segurança

patrimonial, de controle, operação e controle de acesso ao receptivo e às catracas eletrônicas, dos edifícios e dos espaços de visitação livre;

- b) Ser responsável pela vigilância e segurança patrimonial das edificações limitada à ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, desenvolvendo estratégias que garantam a integridade dos bens, podendo utilizar, para tanto, quaisquer recursos tecnológicos para evitar qualquer dano ao patrimônio público;
- c) Prover aos profissionais de vigilância 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;
- d) Prover o material e equipamentos destinados à proteção e segurança da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, tais como veículos, equipamentos de combate a incêndio predial, equipamentos de proteção, câmeras de segurança, equipamentos de intercomunicação, kit de primeiros socorros, que deverão estar em perfeito estado de funcionamento;
- e) Realizar a vigilância e segurança patrimonial durante 24 horas por dia, 7 dias por semana, de acordo com o Plano de Segurança Patrimonial da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, a ser elaborado pela CONCESSIONÁRIA e aprovado pelo PODER CONCEDENTE antes de sua implementação;
- f) Comunicar imediatamente ao PODER CONCEDENTE em casos de danos ao patrimônio natural e histórico-cultural da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, ou ainda o flagrante de ocorrência de crimes ambientais e outros delitos, mesmo que em áreas que não estejam sob sua responsabilidade, disponibilizando relatório de ocorrências;
- g) 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;

- h) 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.

5.2 SERVIÇOS DE PREVENÇÃO E COMBATE A INCÊNDIOS PREDIAIS

5.2.1 A CONCESSIONÁRIA, a partir da DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO, deverá prover e gerir os serviços de prevenção e combate a incêndios e proteção contra descarga elétrica na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, estando em conformidade com a legislação vigente e com as normas de segurança contra incêndio do Corpo de Bombeiros do Paraná.

5.2.2 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 DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, onde seja requerido, de acordo com a legislação vigente.

5.2.3 Os projetos de reformas e de implantação de novas infraestruturas deverão estar adequados às normas vigentes de prevenção e combate a incêndios e proteção contra descargas elétricas, além de serem aprovados pelo Corpo de Bombeiros.

5.2.4 A CONCESSIONÁRIA deverá contratar, gerir e manter treinada a equipe de brigada de incêndio da CONCESSÃO, a ser dimensionada conforme as normas vigentes do Corpo de Bombeiros Militar do Paraná.

5.2.5 Como encargos de prevenção e combate a incêndios prediais, a CONCESSIONÁRIA deverá:

- a) Elaborar e executar o Plano de Prevenção e Combate a Incêndios da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS;
- b) Elaborar e executar o Plano de Riscos e Contingências da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS;

- c) Manter os ativos da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, conforme as normativas vigentes, dotados de equipamentos adequados à prevenção e extinção de incêndio e sinistro, mantendo igualmente a sua equipe instruída ao emprego eficaz destes equipamentos;
- d) Por meio da equipe de brigada de incêndio, prestar os procedimentos básicos de emergência e socorro às vítimas acidentadas, e fazer o direcionamento ao ambulatório da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ou às instituições de saúde da região, se necessário;
- e) Instalar placas informativas e de advertência em locais visíveis, próximas ao Acesso do Centro de Apoio aos Visitantes (CAV) da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS e nas trilhas, sobre os riscos de incêndios;
- f) Desenvolver ações educativas de prevenção a incêndio, no mínimo uma vez por ano, para sua equipe própria através de treinamentos, palestras, rotas de fuga e implantação de mapas e placas sinalizadoras educativas na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS;
- g) Apresentar relatório de ocorrências anualmente ou quando demandado pelo PODER CONCEDENTE;

5.2.6 A brigada civil da CONCESSIONÁRIA deverá ser devida e periodicamente capacitada pelo PODER CONCEDENTE para atuar subsidiariamente na prevenção e combate aos incêndios florestais. Portanto, como encargos de prevenção e combate à incêndios florestais, a CONCESSIONÁRIA deverá:

- a) Instalar placas informativas e de advertência em locais visíveis, às margens das estradas de acesso à ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS e nas trilhas, sobre os riscos de incêndios conforme disponibilização do material informativo e orientação do PODER CONCEDENTE;
- b) Apoiar o PODER CONCEDENTE quando da realização de atividades visando a prevenção de incêndios florestais, como por exemplo, a criação de aceiros para evitar a propagação do fogo na vegetação;

- c) Apresentar relatório de ocorrências anualmente ou quando demandado pelo PODER CONCEDENTE.

5.3 SERVIÇOS DE CONSERVAÇÃO E LIMPEZA

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

5.3.2 Como encargos de limpeza e conservação, a CONCESSIONÁRIA deverá:

- a) Ser responsável pelos serviços de limpeza e conservação das áreas sob sua responsabilidade, visando manter ambientes limpos, organizados e higienizados, oferecendo uma condição saudável para os VISITANTES, utilizando, sempre que possível, produtos e métodos de limpeza que não sejam nocivos ou que possam reduzir impactos ao meio ambiente;
- b) Atender, em prazo a ser definido pelo Plano de Limpeza e no Plano de Gestão dos Resíduos Sólidos, reclamações de VISITANTES quanto à necessidade de coleta de resíduos e de limpeza das instalações e dos espaços sob sua responsabilidade;
- c) Adotar práticas sustentáveis de tratamento ou disposição dos efluentes dos banheiros e demais efluentes líquidos, a serem definidas e detalhadas no Plano de Gestão de Resíduos Sólidos (PGRS);
- d) 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 dos resíduos sólidos, à destinação final ambientalmente adequada dos resíduos e à disposição dos rejeitos;

- e) Realizar constantemente atividades de sensibilização interna junto aos seus colaboradores, no sentido de disseminar, no cotidiano da equipe de trabalho, boas práticas na coleta e descarte de resíduos sólidos e efluentes.
- f) Garantir a destinação e/ou disposição adequada de todos e quaisquer dos resíduos sólidos encontrados na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, inclusive os que demandam condições especiais de descarte como entulho, pilhas, lâmpadas ou eletrônicos;
- g) Garantir a frequência necessária de coleta dos resíduos para evitar o transbordamento das lixeiras, bem como a proliferação de insetos e pragas;
- h) Realizar campanhas de sensibilização, conscientização e orientação aos VISITANTES em relação à separação correta de resíduos, estimulando redução do volume de resíduos produzidos e informando os impactos ambientais decorrentes do não tratamento destes;
- i) Alocar as lixeiras em locais apropriados para a coleta do lixo, incluindo lixeiras de coleta seletiva com linguagem visual padronizada e integrada, que deverão ser vedadas ou adotar outras soluções para evitar o acesso de animais silvestres;
- j) Realizar a coleta dos resíduos orgânicos com a frequência necessária para evitar o transbordamento das lixeiras, bem como a proliferação de insetos e pragas.

5.3.3 A CONCESSIONÁRIA poderá ainda implantar sistema de compostagem para destinação de parte dos resíduos orgânicos, associada a um programa de educação e sensibilização ambiental.

5.3.4 Não será permitida a instalação, dentro dos limites do PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU, de áreas de destinação de resíduos biodegradáveis ou de entulhos e resíduos gerados nas obras de reforma e edificação, devendo a CONCESSIONÁRIA garantir a disposição adequada de todo e qualquer entulho e outros resíduos sólidos encontrados no interior da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

5.4 SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

5.4.1 A CONCESSIONÁRIA, a partir da DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO, será responsável pelos serviços de manutenção e conservação de todas as edificações, instalações, infraestruturas, mobiliários, paisagismo, utensílios, equipamentos e quaisquer outros itens cuja manutenção seja necessária para o correto desempenho dos SERVIÇOS da CONCESSIONÁRIA e dos bens inseridos na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

5.4.2 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 VISITANTES.

5.4.3 A CONCESSIONÁRIA será responsável pela manutenção das redes de serviços essenciais tais como redes hidráulica, elétrica, presentes no interior de toda a ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

5.4.4 Como encargos dos serviços de manutenção, caberá à CONCESSIONÁRIA:

- a) Elaborar e apresentar ao PODER CONCEDENTE, em até 60 dias (sessenta dias) da DATA DE EFICÁCIA, e executar o Plano de Manutenção da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS;
- b) Manter, atualizar e compartilhar anualmente, ou quando solicitado, os registros relacionados à prestação dos serviços e aos resultados do monitoramento ao PODER CONCEDENTE através do Sistema de Gestão de Ativos – SGA;
- c) Contar com equipe capacitada e orientada sobre as normas técnicas de segurança para realização dos serviços de manutenção;
- d) Prover à equipe os equipamentos necessários para a sua proteção individual, adequados às tarefas que executam, conforme legislação específica;
- e) Propiciar as condições necessárias para o perfeito desenvolvimento dos serviços, fornecendo todo material, insumos, peças, ferramentas e equipamentos necessários para execução das atividades, sendo repostos, sempre que necessário,

pela CONCESSIONÁRIA ou por empresa por ela contratada para a prestação dos serviços;

- f) Prover serviços técnicos especializados para manutenção dos veículos do transporte de visitantes e de apoio operacional (caminhões, tratores, embarcações, funicular, veículos elétricos, transporte de funcionários, uso administrativo etc.) que sejam de sua propriedade e considerados BENS REVERSÍVEIS, conforme estabelecido no CONTRATO;
- g) Garantir, nos serviços de manutenção hidráulica dos edifícios, a qualidade da água para uso dos VISITANTES e da água potável conforme definida pela legislação vigente;
- h) Manter o adequado funcionamento do sistema de drenagem de águas pluviais nas áreas de visitação e infraestruturas da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, mesmo que, para que isto ocorra, seja necessário construir, reformar ou adaptar as instalações do sistema.

5.5 SERVIÇOS DE CONSERVAÇÃO DE ÁREAS VERDES

5.5.1 A CONCESSIONÁRIA, a partir da DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO, deverá prover os serviços de conservação de áreas verdes na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, que abrangem as atividades relacionadas ao plantio, irrigação, poda de árvores, controle fitossanitário, capinagem, roçagem, limpeza dos resíduos gerados nos jardins, das áreas gramadas.

5.5.2 Elementos vegetais e outras características ambientais presentes na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, tais como árvores, maciços arbóreos, espaços abertos, gramados, arbustos, jardins e elementos hídricos, que sejam parte integrante das áreas de visitação, são consideradas parte constituinte de seu ecossistema, sua paisagem, devendo ter suas características, bem como o seu patrimônio natural, mantidos e preservados pela CONCESSIONÁRIA.

5.5.3 A CONCESSIONÁRIA é responsável pela conservação das áreas verdes que ladeiam as trilhas da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, realizando ações de limpeza para garantir a fluência, a não obstrução, e a segurança dos VISITANTES.

5.5.4 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar poda preventiva e periódica e cortes rasos de árvores mortas que ofereçam riscos à integridade dos VISITANTES e de estruturas, equipamentos, instalações e edificações na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

5.5.5 Em caso de necessidade de supressão e poda de vegetação arbórea nativa dentro das áreas de visitação, a CONCESSIONÁRIA deverá obter as autorizações do PODER CONCEDENTE, observando as regras e o zoneamento estipulados no PLANO DE MANEJO do PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU.

5.5.6 As áreas de mata fechada e florestas, que não sejam acessadas pelos VISITANTES e pelas áreas de visitação e trilhas, não serão consideradas sob responsabilidade de manejo por parte da CONCESSIONÁRIA.

5.6 SERVIÇOS DE UTILIDADES GERAIS

5.6.1 A CONCESSIONÁRIA, a partir da DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO, será responsável pelos serviços de utilidades dentro da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, que abrange a gestão, o monitoramento e o fornecimento de água, de esgoto, de energia elétrica, internet, telefone, combustíveis, entre outros insumos para realização de seus SERVIÇOS.

5.6.2 A CONCESSIONÁRIA deverá arcar com todas as despesas relativas aos insumos e serviços que utilizar, devendo, quando necessário, providenciar, arcar com a respectiva despesa de instalação dos medidores individuais de consumo.

5.6.3 A CONCESSIONÁRIA deverá individualizar as contas do próprio consumo na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, não sendo responsável pelos custos decorrentes do PODER CONCEDENTE, órgãos ou entes públicos inseridos na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

5.6.4 A CONCESSIONÁRIA deverá prover a gestão dos recursos e insumos utilizados nos SERVIÇOS da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, realizando as seguintes medidas:

- a) Adotar práticas sustentáveis em relação à gestão dos recursos, tais como o incentivo à redução, à economia, ao reuso, ao uso de fontes renováveis, ao tratamento e à destinação final ambientalmente adequada;
- b) Realizar a manutenção dos sistemas de captação destes recursos, nos trechos inseridos dentro da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS; e
- c) Garantir o fornecimento dos insumos e dos recursos visando ao adequado desempenho dos SERVIÇOS da CONCESSÃO.

5.6.5 A CONCESSIONÁRIA deverá prover aos VISITANTES o acesso à água potável, disponibilizando-a de forma gratuita nas edificações públicas de visitação, monitorando a sua qualidade, em conformidade com os parâmetros de potabilidade regidos pela legislação vigente.

5.7 SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO VISITANTE

5.7.1 A CONCESSIONÁRIA, a partir da DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO, deverá prover os serviços de atendimento ao VISITANTE para receber, processar e responder as críticas e sugestões dos VISITANTES e terceiros, apurar reclamações relativas à execução do CONTRATO e prestar socorro.

5.7.2 Como encargos dos serviços de atendimento ao VISITANTE, a CONCESSIONÁRIA deverá:

- a) Oferecer primeiros socorros através da implantação de 1 (um) posto ambulatorial na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, devidamente equipado e com presença constante de pelo menos um profissional devidamente capacitado para prestar primeiros socorros às pessoas vítimas de acidentes, mal súbito, picadas de insetos, picadas ou mordidas de animais peçonhentos, entre outros;

b) Disponibilizar 1 (uma) unidade de remoção (ambulância) ao longo do horário de funcionamento do SERVIÇO PRINCIPAL e SERVIÇOS ADICIONAIS, para o caso de necessidade de remoção imediata para as unidades de saúde dos Municípios do entorno;

c) Disponibilizar todas as instruções de segurança, principalmente as relacionadas ao transporte náutico e atividades de cachoeirismo e rafting, em três idiomas (português, espanhol e inglês), como medida essencial para garantia da segurança dos VISITANTES.

d) Disponibilizar Central de Atendimento ao Público para orientação dos VISITANTES, esclarecimentos de dúvidas, orientação para primeiros socorros e para reclamações e sugestões (ouvidoria);

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

5.7.3 Disponibilizar aos VISITANTES informações e atendimento trilingue presencial (português, espanhol e inglês) para um melhor atendimento ao público estrangeiro.

5.8 TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO DA EQUIPE DA CONCESSIONÁRIA.

5.8.1 A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar e executar um programa de treinamento e capacitação continuada do pessoal vinculado aos seus SERVIÇOS, buscando o aprimoramento interpessoal, a qualidade dos serviços prestados e a conscientização sobre as normas que regem os SERVIÇOS e as condutas esperadas em unidades de conservação, devendo estar devidamente capacitado para atender às diversidades tais como racial, cultural, etária, de gênero, de orientação sexual, funcional e linguística.

5.8.2 A CONCESSIONÁRIA deverá:

- a) Elaborar protocolos e procedimentos com especificações para as funções existentes no quadro de colaboradores, com um programa de treinamento estruturado e constante, visando ao desenvolvimento interpessoal e gestão do conhecimento, com o intuito de diminuir o impacto da rotatividade e manter um padrão reconhecido na qualidade do atendimento;
- b) Oferecer cursos básicos sobre unidades de conservação e sua importância, assim como apresentar o conjunto normativo do PLANO DE MANEJO do PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU, com foco na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ao seu quadro de colaboradores;
- c) Fornecer capacitações e cursos de reciclagem periódicos sobre as atividades e competências específicas das funções existentes para operação da CONCESSÃO.

5.9 RECURSOS SISTÊMICOS

5.9.1 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.

5.9.2 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.

5.9.3 A CONCESSIONÁRIA deverá prestar, direta e indiretamente, todo apoio ao PODER CONCEDENTE na utilização dos recursos sistêmicos implantados, no apoio aos SERVIÇOS da CONCESSÃO, para monitoramento do CONTRATO.

5.9.4 Ao final do CONTRATO, ou em qualquer hipótese de extinção antecipada do CONTRATO, a CONCESSIONÁRIA deverá fornecer ao PODER CONCEDENTE todo o conteúdo armazenado em banco de dados, bem como os modelos de dados pertinentes, de modo que o legado armazenado possa ser transferido para outros sistemas computacionais.

5.9.5 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 em relação ao monitoramento de informações que se espera:

- a) Sistema de Controle e Gestão (SCG);
- b) Sistema de Gestão de Ativos (SGA);
- c) Sistema de Gestão de Segurança (SGS);
- d) Sistema de Pesquisa de Satisfação do Visitante (SPS);
- e) Sistema de Gestão de Risco Geológico (SGMA).

5.9.6 O Sistema de Controle e Gestão (SCG) deverá sistematizar a gestão econômico-financeira do CONTRATO, bem como disponibilizar as informações gerenciais e operacionais ao PODER CONCEDENTE, cumprindo as funções operacionais de “Front-Office”, com funcionalidades sistêmicas para controle da venda de BILHETES e demais SERVIÇOS e controle de acesso de VISITANTES, e de “Back-Office”, que inclua recursos de gestão administrativa financeira, visitação, receitas, contábil, fiscal, compras, estoque, recursos humanos, despesas operacionais, entre outros. O SCG deverá possuir os seguintes recursos mínimos:

5.9.6.1 FRONT OFFICE:

- a) Disponibilidade de diferentes formas de compra de BILHETES tais como bilheteria física, terminal de autoatendimento, website referente às atividades da CONCESSÃO e outras formas que facilitem a compra por parte do VISITANTE com integração, em tempo real, entre as formas de compra disponíveis;
- b) Aceitar diversos tipos de pagamento no âmbito da cobrança para aquisição dos SERVIÇOS e BILHETES;
- c) Controle automático e programado de disponibilidade por data/hora, com integração, em tempo real, entre as formas de compra disponíveis; e

d) Controle de filas e chamadas para compra de BILHETES, , embarque/acesso.

5.9.6.2 BACK OFFICE:

- a) NFe/NFCe/NFSe;
- b) Gestão Financeira;
- c) Controladoria;
- d) Contabilidade;
- e) Controle patrimonial;
- f) Fiscal; e
- g) Relatórios gerenciais.

5.9.7 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 DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, consolidando as informações sobre a execução, o atendimento ao planejamento e à programação dos serviços (planos de manutenção preventiva e preditiva, planos de limpeza e conservação de áreas verdes, planos de gestão de resíduos etc.) e disponibilizar relatórios, indicadores, metas e gráficos com dados históricos e gerenciais.

5.9.8 A CONCESSIONÁRIA deverá utilizar o 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 verdes, emitindo relatórios mensais com o índice de cumprimento das metas dos serviços ao PODER CONCEDENTE.

5.9.9 A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar ao PODER CONCEDENTE o acesso permanente ao SGA.

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

- a) Sistematizar os processos que tornem as atividades de turismo de aventura seguras, incorporando a segurança na cultura e nos objetivos organizacionais da CONCESSIONÁRIA;
- b) Apontar de maneira clara e explícita as situações que envolvam maior risco e as necessidades de melhoria, antecipando, sempre que possível, a ocorrência de eventos indesejados; e
- c) Criar protocolos e procedimentos de gestão da segurança para todas as atividades e SERVIÇOS.

5.9.10.1 Na implementação do Sistema de Gestão de Segurança (SGS), a CONCESSIONÁRIA deverá observar as normas, procedimentos e orientações para planejamento e implementação da gestão da segurança da visitação dispostas na Portaria ICMBIO nº 3.299, de 21 de outubro de 2024.

5.9.10.2 A CONCESSIONÁRIA deverá obter a certificação do SGS no prazo de 6 meses, a partir da DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO, bem como mantê-la renovada e atualizada ao longo de todo o período da CONCESSÃO.

5.9.10.3 No âmbito da implementação do Sistema de Gestão da Segurança (SGS), a CONCESSIONÁRIA deverá adotar como premissa a facultatividade de contratação de condutor de visitantes nas trilhas, salvo nos casos em que houver determinação expressa de obrigatoriedade de acompanhamento por condutor de visitantes, nos termos do art. 5º da Portaria 769 do ICMBIO, de 10 de dezembro de 2019;

5.9.11 O Sistema de Pesquisa de Satisfação do Visitante (SPS) deverá registrar, de maneira automatizada, o questionário de satisfação dos VISITANTES e gerar relatórios com o resultado do nível de satisfação do VISITANTE dos SERVIÇOS, considerando os critérios de amostra, parâmetros estatísticos e periodicidades.

5.9.12 O Sistema de Gestão de Riscos Geológicos (SGRG), observado o disposto nas diretrizes técnicas, nos planos específicos e nos estudos técnicos elaborados para a ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, bem como nas demais normas aplicáveis, com vistas à prevenção, mitigação, controle e manejo dos riscos geológicos existentes nas áreas sob sua responsabilidade deverá compreender, no mínimo, as seguintes atividades:

- a) Realização de uma avaliação geológica e geotécnica da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS;
- b) Monitoramento sistemático e contínuo das áreas de risco geológico, com frequência definida conforme classificação dos pontos críticos mapeados;
- c) Realização de inspeções técnicas periódicas, contemplando medições de fraturas, avaliação das condições geotécnicas e identificação de situações de risco iminente, especialmente em períodos de pluviosidade elevada ou de estiagem prolongada;
- d) Implantação, manutenção e atualização de sinalização preventiva e informativa, compreendendo placas de alerta, barreiras físicas, avisos e outros meios de comunicação sobre riscos de queda de blocos, áreas de restrição e medidas de segurança aplicáveis;
- e) Execução de manejos geológicos preventivos e corretivos, quando tecnicamente recomendados, incluindo, sem limitação, a remoção de blocos soltos, instalação de telas metálicas, tirantes ou outras técnicas de contenção, sob a supervisão de profissional habilitado (geólogo ou engenheiro geotécnico), com apoio de equipe técnica especializada, incluindo profissionais certificados em técnicas verticais e resgate;
- f) Implementação de protocolos de interdição e/ou fechamento temporário de áreas, em consonância com os critérios definidos nos estudos técnicos, notadamente em razão de índices críticos de pluviosidade ou detecção de abertura de fraturas que indiquem risco iminente, mediante articulação com o PODER CONCEDENTE e

os órgãos competentes;

- g) Integração aos procedimentos do Plano de Ação Emergencial – PAE (caso ele exista), devendo atuar conjuntamente com o ICMBIO, Corpo de Bombeiros, Defesa Civil, SAMU e demais órgãos, inclusive com a disponibilização de equipe capacitada, equipamentos de resgate e meios de comunicação para atendimento de emergências decorrentes de eventos geológicos;
- h) Realização de treinamentos periódicos obrigatórios, destinados aos seus empregados, prepostos, condutores credenciados, agentes de atendimento e demais colaboradores, abrangendo conteúdos relacionados aos riscos geológicos, procedimentos operacionais de segurança, protocolos de manejo e atuação em situações de emergência.

5.9.13 A CONCESSIONÁRIA deverá implementar, de forma contínua, ações educativas e de comunicação social voltadas à conscientização sobre os riscos geológicos associados às atividades de visitação, compreendendo, no mínimo:

- a) Cursos anuais de capacitação técnica, ministrados por profissionais habilitados, destinados aos guias credenciados, funcionários da CONCESSIONÁRIA, prestadores de serviços e comunidade local, abordando temas de geologia local, geodiversidade e riscos geotécnicos específicos do território; e
- b) Ações permanentes de sensibilização dos visitantes, por meio da disponibilização de materiais informativos, orientações presenciais (briefings obrigatórios antes de atividades em trilhas e áreas de risco), sinalização educativa, produção de conteúdo audiovisual, e demais meios que assegurem a difusão clara das informações sobre os riscos existentes, bem como sobre os procedimentos de segurança a serem observados.

5.9.14. A CONCESSIONÁRIA deverá assumir os custos relacionados a instabilidades naturais do terreno, incluindo, mas não se limitando a instabilidades naturais de terreno, movimentação de massa, erosões, desprendimento de rocha ou quaisquer outros fenômenos geológicos preexistentes incidentes ou supervenientes à assinatura deste

CONTRATO, no âmbito da ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, inclusive aqueles decorrentes de eventos naturais imprevistos, independentemente de estarem vinculados a INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS ou a INVESTIMENTOS ADICIONAIS ou INTERVENÇÕES, incluindo aqueles que tenham por objetivo realizar reparos, melhorias, consertos ou manutenção de estruturas ou equipamentos já existentes na ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, bem como eventuais ajustes operacionais ou logísticos decorrentes da materialização do risco.

6. INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS

6.1 DISPOSIÇÕES GERAIS

6.1.1 Este item do CADERNO DE ENCARGOS descreve os INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS que a CONCESSIONÁRIA deverá realizar na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS nos prazos previstos no Item 10 deste ANEXO.

6.1.2. A CONCESSIONÁRIA deverá implementar obrigatoriamente os INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS listados e detalhados a seguir, que visam o melhoramento da infraestrutura básica do SERVIÇO PRINCIPAL e SERVIÇOS ADICIONAIS, com a função de oferecer suporte à visitação por meio de serviços de recepção, apoio ao visitante, alimentação, recreação, instalações e trilhas, conforme explicitado a seguir.

Tabela 1 - INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS

Nº CAPEX	INFRAESTRUTURA	TIPO DE INTERVENÇÃO
1	Centro de Apoio aos Visitantes (CAV)	Reforma, Ampliação e Nova infraestrutura
2	Estacionamento de serviço	Reforma e Nova infraestrutura
3	Garagem de apoio	Reforma
4	Estacionamento de Visitantes	Reforma

Nº CAPEX	INFRAESTRUTURA	TIPO DE INTERVENÇÃO
5	CAMINHO DO MACUCO	Reforma e Nova infraestrutura
6	Nova Trilha para caminhantes	Nova infraestrutura
7	Trilha da Cachoeirinha	Reforma e Ampliação
8	Cachoeirismo	Reforma
9	Viradouro	Reforma e Nova infraestrutura
10	Via interna de uso público pavimentada	Reforma
11	Receptivo Orla	Reforma, Ampliação e Nova infraestrutura
12	Funicular	Reforma e Ampliação
13	Cais	Reforma e Ampliação
14	Quiosque de apoio ao Rafting	Nova infraestrutura
15	Escadaria de acesso ao Rafting	Nova infraestrutura
16	Cais do Rafting	Nova infraestrutura
17	Infraestrutura geral	Reforma/Ampliação
18	Equipamento de segurança eletrônica	Nova infraestrutura

6.2 READEQUAÇÃO DO SISTEMA DE VIAS

6.2.1 A CONCESSIONÁRIA deverá adequar o sistema viário existente na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, composto por um único percurso que inclui um trecho de via de terra e outro pavimentado, considerando o seguinte:

INFRAESTRUTURA	TIPO DE INTERVENÇÃO	Prazo de implantação a partir da DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO
CAMINHO DO MACUCO	Reforma	Até 18 meses
Via interna de uso público pavimentada	Reforma	Até 18 meses

6.2.2 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a reforma da infraestrutura existente denominada CAMINHO DO MACUCO, que conecta o Centro de Apoio aos Visitantes (CAV) ao Viradouro, utilizada para a circulação dos veículos elétricos, considerando, no mínimo:

- a) Adequado sistema de drenagem superficial, conforme a pavimentação da via;
- b) Implantação de sinalização horizontal adequada ao uso.

6.2.2.1 Essa infraestrutura poderá sofrer ampliação caso seja necessário para atender à demanda operacional, a fim de oferecer um serviço de qualidade aos VISITANTES.

6.2.3 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a reforma da infraestrutura existente denominada “Via interna de uso público pavimentada”, que conecta o Viradouro ao Receptivo Orla, considerando, no mínimo:

- a) Reforma no pavimento;
- b) Adequado sistema de drenagem superficial, conforme a pavimentação da via;
- c) Implantação de sinalização horizontal adequada ao uso;
- d) Implantação de sinalização horizontal adequada ao uso.

6.2.4 A CONCESSIONÁRIA deverá instalar de placas de sinalização e orientação adequadas, conforme Projeto de Comunicação e Identidade Visual previsto no item 9.2

deste ANEXO, garantindo que sua implantação não gere impactos ao meio ambiente e à paisagem natural.

6.3 READEQUAÇÃO DO SISTEMA DE TRILHAS E MOBILIDADE ATIVA

6.3.1 A CONCESSIONÁRIA deverá adequar o sistema de trilhas, composto por trilhas, decks, guarda-corpos, trilha para ciclismo e outras infraestruturas de apoio da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, considerando o seguinte:

INFRAESTRUTURA	TIPO DE INTERVENÇÃO	Prazo de implantação a partir da DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO
Trilha da Cachoeirinha	Reforma e Ampliação	Até 16 meses
Nova Trilha para caminhantes	Nova infraestrutura	Até 18 meses

6.3.2 A CONCESSIONÁRIA deverá manejar as trilhas existentes e implantar novos percursos na Trilha da Cachoeirinha atendendo, no mínimo, aos seguintes critérios, desde que em conformidade com as diretrizes e restrições estabelecidas no PLANO DE MANEJO do PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU:

- a) Garantir a conexão da trilha da Cachoeirinha com o Viradouro, sendo necessário a demolição de trecho atualmente vinculado ao CAMINHO DO MACUCO e a consequente construção de novo segmento de trilha que atenda à nova configuração;
- b) Construir um novo trecho partindo do nível inferior da Cachoeira do Salto do Macuco até a conexão com a trilha da Cachoeirinha existente, margeando o curso d'água;
- c) Garantir acessibilidade universal.

6.3.3 A CONCESSIONÁRIA deverá implantar uma nova infraestrutura de trilha para caminhantes no trecho compreendido entre o Centro de Apoio aos Visitantes

(CAV) e o Viradouro, afastada do CAMINHO DO MACUCO, de modo a assegurar uma experiência de visita  o mais imersiva e compat  vel com os objetivos de conserva  o e contempla  o da natureza.

6.3.4 A CONCESSION  RIA dever   implantar uma nova infraestrutura de trilha para ciclismo destinada   circula  o de bicicletas, no trecho compreendido entre o Centro de Apoio aos Visitantes (CAV) e o Viradouro, afastada do CAMINHO DO MACUCO, de modo a assegurar uma experi  ncia de visita  o mais imersiva e compat  vel com os objetivos de conserva  o e contempla  o da natureza, considerando, no m  nimo:

- a) Implanta  o de via em ambos os sentidos de circula  o, com largura m  nima de 2,4m;
- b) Realiza  o de manejo das bordas da trilha, com o objetivo de garantir a reintegra  o da floresta nativa.

6.3.5 O manejo das trilhas existentes, assim como a implanta  o de novos percursos, dever   considerar n  o apenas a melhoria das condi  o es de uso p  blico e visita  o, mas tamb  m a prote  o e o manejo de ambientes sens  veis ao longo dos percursos.

6.3.6. As interven  o es dever  o atender, no m  nimo, aos seguintes cr  terios, desde que em conformidade com as diretrizes e restri  o es estabelecidas no PLANO DE MANEJO do PARQUE NACIONAL DO IGUA  U:

- a) Implanta  o de pontos de apoio, descanso e contempla  o ao longo dos percursos, especialmente nos pontos de atrativos naturais relevantes;
- b) Instala  o de passagens elevadas, passarelas, tablados ou similares para travessia, conforme necessidade nos trechos de maior dificuldade e prevendo a seguran  a do VISITANTES;
- c) Ado  o de sistema construtivo de baixo impacto, minimizando a supress  o vegetal e priorizando a preserva  o da vegeta  o existente;
- d) Implanta  o de trechos em n  vel, executados em terra batida, respeitando as

características naturais do terreno;

- e) Reparo de trechos danificados por deslizamentos, árvores desenraizadas, queda de barreiras, problemas de drenagem e recompactação do piso e talude que tenham sido desfeitos;
- f) Adequado sistema de drenagem superficial, conforme a tipologia e pavimentação da trilha;
- g) Nos trechos em que forem necessários, elementos facilitadores de proteção e de segurança para os VISITANTES, tais como guarda-corpo, corrimão, escadas, rampas e outros;
- h) Utilização de materiais que permitam a permeabilidade visual nos guarda-corpos e demais estruturas de proteção;
- i) Placas-base e sinalização com informações educativas, interpretativas e funcionais sobre o local, indicando o nível de dificuldade, além de mapa, a ser fixadas ao início do percurso das trilhas ou quando houver atrativo natural importante ao longo do percurso.

6.3.6 A sinalização das trilhas deverá considerar o "Manual de Sinalização de Trilhas" do ICMBIO; A CONCESSIONÁRIA deverá instalar de placas de sinalização e orientação adequadas, conforme Plano de Comunicação e Identidade Visual previsto no item 9.2 deste ANEXO e aprovado pelo poder CONCEDENTE, garantindo que sua implantação não gere impactos ao meio ambiente e à paisagem natural.

6.3.7 A CONCESSIONÁRIA deverá atender, desde a fase de planejamento das trilhas ao manejo, às referências técnicas estabelecidas na publicação Fundamentos do Planejamento de Trilhas do ICMBIO (https://www.icmbio.gov.br/portal/images/stories/edital/fundamentos_do_planejamento_de_trilhas.pdf).

6.3.8 Com base na Portaria ICMBIO nº 769, de 10 de dezembro de 2024, ou outra que vier a substituí-la, a CONCESSIONÁRIA deverá, no âmbito da experiência

ofertada aos VISITANTES, observar o princípio da autonomia na visitação, permitindo percursos autoguiados e compatíveis com as condições naturais da trilha, nos termos do CONTRATO.

6.3.9 Nos termos da Portaria ICMBIO nº 3.299, de 21 de outubro de 2024, ou outra que vier a substituí-la, a CONCESSIONÁRIA deverá adotar medidas para a comunicação e gestão dos riscos inerentes à visitação em ambientes naturais, assegurando que os VISITANTES tenham pleno conhecimento das condições da trilha, dos desafios envolvidos e das responsabilidades associadas à sua utilização.

6.4 ORDENAMENTO DE ESTACIONAMENTOS

6.4.1 A CONCESSIONÁRIA deverá adequar os estacionamentos na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, considerando o seguinte:

INFRAESTRUTURA	TIPO DE INTERVENÇÃO	Prazo de implantação a partir da DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO
Estacionamento de Visitantes	Reforma	Até 15 meses
Estacionamento de serviço	Reforma	Até 14 meses

6.4.2 A CONCESSIONÁRIA deverá reformar a infraestrutura existente denominada “Estacionamento de Visitantes”, destinada ao estacionamento de veículos fretados pelos turistas contemplando, no mínimo:

- Demarcação de área exclusiva para circulação de VISITANTES e conexão acessível com os ativos da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS;
- Adequação e manutenção do sistema de drenagem, assegurando seu pleno funcionamento;
- Demarcação das vias de circulação e disposição das vagas de maneira eficiente, em conformidade com as normativas aplicáveis;

- d) Pavimentação de forma que não apresentem obstáculos ou saliências que dificultem a circulação de pedestres e veículos, atentando-se para as condições de acessibilidade universal. Priorizar a utilização de pavimento permeável ou semipermeável;
- e) É desejável a implantação de novos canteiros com vegetação nativa para sombreamento do estacionamento.

6.4.3 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a reforma da infraestrutura existente denominada “Estacionamento de Serviço”, destinada ao estacionamento de veículos da frota do Concessionário considerando, no mínimo:

- a) Demarcação de área exclusiva para circulação de pessoas e conexão acessível com os ativos da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS;
- b) Adequação e manutenção do sistema de drenagem, assegurando seu pleno funcionamento;
- c) Demarcação das vias de circulação e disposição das vagas de maneira eficiente, em conformidade com as normativas aplicáveis;
- d) Pavimentação de forma que não apresentem obstáculos ou saliências que dificultem a circulação de pedestres e veículos, atentando-se para as condições de acessibilidade universal. Priorizar a utilização de pavimento permeável ou semipermeável;
- e) É desejável a implantação de novos canteiros com vegetação nativa para sombreamento do estacionamento; e
- f) Instalação de carregadores para veículos elétricos.

6.4.4 A CONCESSIONÁRIA deverá instalar de placas de sinalização e orientação adequadas, conforme Plano de Comunicação e Identidade Visual previsto no item 9.2 deste ANEXO, garantindo que sua implantação não gere impactos ao meio ambiente e à paisagem natural.

6.5 REQUALIFICAÇÃO DE EDIFÍCIOS EXISTENTES

6.5.1 Os edifícios inseridos na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS e listados no item 6.5.5 deverão ser reformados ou reconstruídos prevendo, quando necessário, minimamente, requalificações na cobertura, pisos e revestimentos, pintura, portas e esquadrias, sistema elétrico, hidráulica, acessibilidade, correções na estrutura, sistema de climatização, quando necessário, a fim de viabilizar seu uso em condições adequadas.

6.5.2 A reforma ou reconstrução dos edifícios deverá seguir os parâmetros elencados no item 7.2 deste ANEXO, tendo como objetivo apresentar estado de conservação satisfatório. Deverão ser observadas também as INTERVENÇÕES detalhadas por edificação.

6.5.3 A CONCESSIONÁRIA poderá propor novos usos para os edifícios, conforme seu Plano de Implantação, desde que seja aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

6.5.4 A CONCESSIONÁRIA deverá instalar placas de sinalização e orientação adequadas, conforme Plano de Comunicação e Identidade Visual previsto no item 9.2 deste ANEXO, garantindo que sua implantação não gere impactos ao meio ambiente e à paisagem natural.

6.5.5 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a reforma das seguintes estruturas existentes na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS no prazo máximo estabelecido na tabela abaixo.

INFRAESTRUTURA	DIMENSÕES ATUAIS	Prazo de implantação a partir da DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO
Centro de Apoio aos Visitantes (CAV)	695 m ²	Até 18 meses
Garagem de apoio	114 m ²	Até 14 meses
Cachoeirismo	25 m ²	Até 14 meses
Viradouro	247 m ²	Até 15 meses

INFRAESTRUTURA	DIMENSÕES ATUAIS	Prazo de implantação a partir da DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO
Receptivo Orla	975 m ²	Até 15 meses
Cais	135 m ²	Até 17 meses

6.5.6 Visando a melhor implantação dos SERVIÇOS da CONCESSÃO e a experiência dos VISITANTES, a CONCESSIONÁRIA poderá propor a demolição, adaptação e ampliação dos edifícios existentes, desde que em consonância com o PLANO DE MANEJO do PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU e com a aprovação do PODER CONCEDENTE. As novas infraestruturas deverão seguir as diretrizes do item **Erro! Fonte de referência não encontrada.** deste ANEXO.

6.5.7 A reforma, ampliação e construção de novos sanitários deverá considerar a obrigatoriedade de instalação de (i) sanitários acessíveis exigidos pela norma ABNT NBR 9050; (ii) mictórios; e (iii) contar com sanitários família, equipados com fraldários e instalações sanitárias infantis destinadas a crianças até 10 (dez) anos acompanhadas de responsável.

6.6 REQUALIFICAÇÃO DO CENTRO DE APOIO AOS VISITANTES (CAV)

6.6.1 A CONCESSIONÁRIA deverá reformar e adequar a edificação existente denominada “Loja”, contida no Centro de Apoio aos Visitantes (CAV), a fim de atender aos novos usos propostos, considerando, no mínimo:

- a) Alteração do uso do pavimento térreo para abrigar um espaço expositivo dedicado à interpretação ambiental, incluindo mobiliário expositivo adequado, como totens, placas, equipamentos de áudio e vídeo, além de um projeto de iluminação compatível com a proposta;
- b) Organização do acesso ao atrativo, com ou sem catracas, que deverá ser iniciado ao final do circuito de visitação do espaço expositivo.

6.6.2 A CONCESSIONÁRIA deverá reformar e adequar a edificação existente denominada “Edifício central”, contida no Centro de Apoio aos Visitantes (CAV), a fim de atender aos novos usos estabelecidos, considerando, no mínimo, a:

a) Alteração da destinação do pavimento térreo para acomodação dos novos programas de bilheteria, balcão de informação, ambulatório e bicicletário, este último com capacidade para, no mínimo, 20 (vinte) bicicletas.

6.6.3 A CONCESSIONÁRIA deverá implantar uma nova infraestrutura, contida no Centro de Apoio aos Visitantes (CAV), para abrigar o novo programa de sanitários, considerando, no mínimo, a:

a) reforma, ampliação e construção de novos sanitários. Essa infraestrutura deverá considerar a obrigatoriedade de instalação de (i) sanitários acessíveis exigidos pela norma ABNT NBR 9050; (ii) mictórios; e (iii) contar com sanitários família, equipados com fraldários e instalações sanitárias infantis destinadas a crianças até 10 (dez) anos acompanhadas de responsável.

6.6.4 A CONCESSIONÁRIA deverá implantar uma nova infraestrutura, contida no Centro de Apoio aos Visitantes (CAV), para abrigar o novo programa de loja de souvenir, considerando, no mínimo:

- a) Organização do espaço destinado ao público, preferencialmente em área adjacente à vegetação, visando proporcionar um ambiente harmônico e favorecendo a interação com a biodiversidade local;
- b) Revitalização do entorno da edificação por meio de projeto paisagístico utilizando, obrigatoriamente, espécies nativas;

6.6.5 A CONCESSIONÁRIA deverá implantar uma nova infraestrutura, contida no Centro de Apoio aos Visitantes (CAV), para abrigar o novo programa de espaço de alimentação do tipo restaurante, considerando, no mínimo:

- a) Salão interno e área externa com ou sem cobertura;
- b) Cozinha que atenda aos requisitos sanitários para manipulação de alimentos;

- c) Estoque ou depósitos;
- d) Caixa e sala administrativa;
- e) Organização do espaço destinado ao público e à disposição de mesas de forma integrada ao meio externo, preferencialmente em área adjacente à vegetação, visando proporcionar um ambiente harmônico e favorecendo a interação com a biodiversidade local; e
- f) Revitalização do entorno da edificação por meio de projeto paisagístico utilizando, obrigatoriamente, espécies nativas.

6.6.6 A reforma ou reconstrução dos edifícios deverá seguir os parâmetros elencados no item 7.2 deste ANEXO, tendo como objetivo apresentar estado de conservação satisfatório.

6.6.7 A CONCESSIONÁRIA deverá adotar sistema construtivo de baixo impacto, priorizando a mínima supressão vegetal e prevendo elevação em relação ao solo, a fim de evitar a umidade ascendente e prolongar sua vida útil. Para tanto, o tipo de fundação deverá ser definido com base em estudo de sondagem do terreno. A materialidade da edificação deverá seguir a linguagem arquitetônica das demais edificações existentes, priorizando o uso de materiais naturais e de baixo impacto.

6.6.8 A CONCESSIONÁRIA deverá priorizar a utilização de materiais que permitam a permeabilidade visual nos guarda-corpos e demais estruturas de proteção.

6.6.9 A CONCESSIONÁRIA poderá propor diferentes formas formas de organização e ordenamento dos espaços, desde que sejam mantidos os usos essenciais previstos para o local e descritos nesse documento, mediante aprovação do PODER CONCEDENTE.

6.6.10 A CONCESSIONÁRIA deverá instalar de placas de sinalização e orientação adequadas, conforme Plano de Comunicação e Identidade Visual previsto no item 9.2 deste ANEXO, garantindo que sua implantação não gere impactos ao meio ambiente e à paisagem natural.

6.6.11 Visando a melhor implantação dos SERVIÇOS da CONCESSÃO e a experiência dos VISITANTES, a CONCESSIONÁRIA poderá propor a demolição, adaptação e ampliação dos edifícios existentes, desde que em consonância com o PLANO DE MANEJO do PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU e com a aprovação do PODER CONCEDENTE. As novas infraestruturas deverão seguir as diretrizes do item **Erro! Fonte de referência não encontrada.** deste ANEXO.

6.7 REQUALIFICAÇÃO DO VIRADOURO

6.7.1 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a reforma da infraestrutura existente denominada “Viradouro”, com o objetivo de transformá-la em um ponto de encontro dos VISITANTES que realizam os diferentes percursos do atrativo contemplando, no mínimo:

- a) Alteração de uso das infraestruturas existentes denominadas “Abrigo coberto”, para abrigar novos usos de espaço de convivência e bicicletário, com capacidade para, pelo menos, 20 (vinte) bicicletas;
- b) Remoção das estações de carregamento elétrico existentes;
- c) Instalação de mobiliário urbano, incluindo, bancos, lixeiras e bebedouro, visando à qualificação do uso público
- d) Reforma da infraestrutura existente denominada “Banheiro seco”, incluindo pintura, cobertura e acabamentos.

6.8 REQUALIFICAÇÃO DO RECEPTIVO ORLA

6.8.1 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a reforma e adequação da edificação existente denominada “Edificação Principal”, contida no Receptivo Orla, a qual compreende loja, banheiros, vestiários, *lockers*, área de serviço e espaços administrativos, considerando, no mínimo:

- a) Demolição, no pavimento térreo, da construção atualmente ocupada pela Loja

de souvenirs, a fim de viabilizar a ampliação da praça coberta e otimizar o ordenamento do fluxo de pessoas, ampliando capacidade de pessoas no Receptivo Orla, provendo maior conforto aos visitantes e otimizando a gestão operacional;

- b) A reforma ou ampliação da área destinada aos *lockers* será facultativa. Contudo, a CONCESSIONÁRIA deverá garantir a disponibilidade de serviço de guarda dos pertences dos VISITANTES, de modo que estes possam realizar o passeio embarcado sem o risco de danos. A CONCESSIONÁRIA poderá, ainda, cobrar pelo uso do serviço.

6.8.2 A CONCESSIONÁRIA deverá implantar uma nova infraestrutura, contida no Receptivo Orla, para abrigar o novo programa de loja de souvenir, considerando, no mínimo:

- a) Organização do espaço destinado ao público, preferencialmente em área adjacente à vegetação, visando proporcionar um ambiente harmônico e favorecendo a interação com a biodiversidade local;
- b) Revitalização do entorno da edificação por meio de projeto paisagístico utilizando, obrigatoriamente, espécies nativas.

6.8.3 A CONCESSIONÁRIA deverá implantar uma nova infraestrutura, contida no Receptivo Orla, para abrigar o novo programa de espaço de alimentação, considerando, no mínimo:

- a) Salão interno e área externa com ou sem cobertura;
- b) Cozinha que atenda aos requisitos sanitários para manipulação de alimentos;
- c) O espaço deverá oferecer serviço de alimentação em formato simplificado, voltado à oferta de lanches, bebidas e preparações leves, com estrutura compatível com permanência breve e fluxo contínuo de usuários;
- d) Estoque ou depósitos;

- e) Organização do espaço destinado ao público e à disposição de mesas de forma integrada ao meio externo, preferencialmente em área adjacente à vegetação, visando proporcionar um ambiente harmônico e favorecendo a interação com a biodiversidade local; e
- f) Revitalização do entorno da edificação por meio de projeto paisagístico utilizando, obrigatoriamente, espécies nativas.

6.8.4 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a reforma e ampliação da infraestrutura existente dos decks, considerando, no mínimo:

- a) Substituição do piso existente por materiais naturais;
- b) Substituição dos guarda-corpos e fechamentos laterais por materiais translúcidos ou perfurados, de modo a favorecer maior integração visual com o entorno;
- c) Ampliação da área dos decks adequada a demanda operacional, a fim de proporcionar conforto e qualidade nos serviços oferecidos aos VISITANTES;
- d) Oferecer espaços de descanso e contemplação da paisagem aos VISITANTES.

6.8.5 A reforma ou reconstrução dos edifícios deverá seguir os parâmetros elencados no item 7.2 deste ANEXO, tendo como objetivo apresentar estado de conservação satisfatório.

6.8.6 A CONCESSIONÁRIA poderá propor novos usos para os edifícios, conforme seu Plano de Implantação, desde que seja aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

6.8.7 A CONCESSIONÁRIA deverá instalar placas de sinalização e orientação adequadas, conforme Plano de Comunicação e Identidade Visual previsto no item 9.2 deste ANEXO, garantindo que sua implantação não gere impactos ao meio ambiente e à paisagem natural.

6.8.8 Visando a melhor implantação dos SERVIÇOS da CONCESSÃO e a experiência dos VISITANTES, a CONCESSIONÁRIA poderá propor a demolição, adaptação e ampliação dos edifícios existentes, desde que em consonância com o

PLANO DE MANEJO e com a aprovação do PODER CONCEDENTE. As novas infraestruturas deverão seguir as diretrizes do item **Erro! Fonte de referência não encontrada.** deste ANEXO.

6.8.9 A reforma, ampliação e construção de novos sanitários deverá considerar a obrigatoriedade de instalação de (i) sanitários acessíveis exigidos pela norma ABNT NBR 9050; (ii) mictórios; e (iii) contar com sanitários família, equipados com fraldários e instalações sanitárias infantis destinadas a crianças até 10 (dez) anos acompanhadas de responsável.

6.9 REQUALIFICAÇÃO DO FUNICULAR

6.9.1 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a adequação da infraestrutura existente denominada “Funicular”, com o objetivo de atender a demanda operacional do atrativo.

6.9.1.1 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar estudo técnico para estimar a capacidade do sistema de acordo com a demanda projetada de VISITANTES, bem como assegurar a adequação da infraestrutura ao crescimento da demanda ao longo da vigência da CONCESSÃO.

6.9.2 A CONCESSIONÁRIA poderá propor alternativas para a reforma ou substituição da infraestrutura existente, podendo ser sugerida a utilização de novo equipamento ou a adoção de outra solução de transporte, desde que estas sejam compatíveis com o PLANO DE MANEJO do PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU e atendam aos requisitos de segurança, acessibilidade e eficiência operacional do atrativo.

6.9.3 A CONCESSIONÁRIA deverá instalar placas de sinalização e orientação adequadas, conforme Plano de Comunicação e Identidade Visual previsto no item 9.2 deste ANEXO, garantindo que sua implantação não gere impactos ao meio ambiente e à paisagem natural.

6.10 REQUALIFICAÇÃO DO CAIS

6.10.1 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a reforma e ampliação da infraestrutura existente denominada “Cais”, com o objetivo de atender a demanda operacional do atrativo, contendo, no mínimo:

- a) Ampliação da plataforma flutuante adequada a demanda operacional, a fim de proporcionar conforto e qualidade nos serviços oferecidos aos VISITANTES;
- b) Requalificação da cobertura, piso e revestimentos, pintura, tratamentos dos acabamentos em madeira, sistema elétrico e correções na estrutura;
- c) Reorganização do layout com o objetivo de promover maior fluidez e conforto às atividades desenvolvidas no local;
- d) Demolição da escada que conecta a plataforma flutuante ao funicular;
- e) Instalação de uma passarela articulável entre a plataforma flutuante e o funicular que se ajuste ao nível do rio e possibilite o embarque e desembarque acessível.

6.10.2 A CONCESSIONÁRIA deverá instalar placas de sinalização e orientação adequadas, conforme Plano de Comunicação e Identidade Visual previsto no item 9.2 deste ANEXO, garantindo que sua implantação não gere impactos ao meio ambiente e à paisagem natural.

6.11 QUIOSQUE DE APOIO AO RAFTING

6.11.1 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a implantação de uma nova edificação destinada a abrigar os serviços de bilheteria e apoio à atividade de rafting, considerando, no mínimo:

- a) Adoção de um sistema construtivo de baixo impacto, priorizar a mínima supressão vegetal e ser ligeiramente elevada do solo para evitar a umidade ascendente e prolongar a vida útil da construção. Para tanto, o tipo de fundação do edifício poderá assumir múltiplas conformações, que deverão ser definidas a partir de um estudo de sondagem do terreno e de viabilidade econômica. Em relação a materialidade da edificação, deve seguir a linguagem das demais edificações existentes, sempre presando pela escolha

de materiais naturais e de baixo impacto;

b) Revitalização do espaço do entorno por meio de paisagismo utilizando, obrigatoriamente, espécies nativas;

c) Instalação de mobiliário urbano, incluindo, mas não se limitando a bancos e lixeiras, visando à qualificação do uso público.

6.11.2 A CONCESSIONÁRIA deverá instalar de placas de sinalização e orientação adequadas, conforme Plano de Comunicação e Identidade Visual previsto no item 9.2 deste ANEXO, garantindo que sua implantação não gere impactos ao meio ambiente e à paisagem natural.

6.12 ESCADARIA DE ACESSO AO RAFTING

6.12.1 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a implantação de nova infraestrutura de acesso vertical à atividade de rafting, em local indicado nos estudos de Riscos Geológicos como adequado para tal finalidade. A localização exata deverá ser acordada com o PODER CONCEDENTE, em concordância com o PLANO DE MANEJO do PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU e em consonância com os referidos estudos.

6.12.2 A escada deverá ser implantada de forma a minimizar os impactos à topografia natural, sendo elevada sobre pilares que permitam a continuidade da vegetação sob e ao redor da estrutura.

6.12.3 A estrutura principal deverá ser executada em aço galvanizado ou outro material de comprovada resistência à corrosão, adequado às condições de umidade e exposição ao ambiente externo.

6.12.4 Os pilares de sustentação deverão possuir fundação compatível com a estabilidade necessária em solo irregular.

6.12.5 A escada deverá ser segmentada em lances diagonais e patamares de descanso, de modo a vencer o desnível do terreno íngreme, reduzindo o esforço físico do VISITANTE e proporcionando pontos seguros de parada.

6.12.6 Os degraus deverão ser executados em madeira ou material sintético com aparência similar, adequados para resistir às intempéries. Os degraus e patamares deverão manter altura mínima de 1,50 m do solo, a fim de permitir o livre deslocamento de rochas sob a estrutura.

6.12.7 Os degraus deverão ser vazados, com o objetivo de reduzir impactos sobre o fluxo natural de água e a incidência de luz no solo.

6.12.8 O guarda-corpo e estruturas de proteção deverão acompanhar toda a extensão da escadas e seus patamares, assegurando a segurança dos VISITANTES. Sugere-se que seja adotado, sempre que possível, material que permita permeabilidade visual através da superfície.

6.12.9 O projeto arquitetônico deverá prezar pela integração com a paisagem natural, adotando partido arquitetônico que minimize sua visibilidade e interferência estética.

6.12.10 A CONCESSIONÁRIA deverá instalar placas de sinalização e orientação adequadas, conforme Plano de Comunicação e Identidade Visual previsto no item 9.2 deste ANEXO, garantindo que sua implantação não gere impactos ao meio ambiente e à paisagem natural.

6.12.11 O projeto executivo da circulação vertical deverá ser elaborado por engenheiro civil ou profissional com experiência em projetos de estruturas para acesso em altura e atividades verticais, e deverá contemplar:

- a) Análise detalhada da estabilidade da rocha e do terreno para a fixação dos elementos estruturais; e
- b) Identificação e mitigação de riscos potenciais, incluindo quedas de pedras, deslizamentos, e rotas de fuga/resgate.

6.12.12. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a desmobilização e retirada da infraestrutura existente, que será substituída pela nova estrutura descrita nesta seção, conforme as normas ambientais vigentes e segundo aprovação do PODER CONCEDENTE.

6.13 CAIS DO RAFTING

6.13.1 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a implantação de uma nova infraestrutura flutuante destinada ao embarque dos VISITANTES para a atividade de rafting, contendo, no mínimo:

- a) Dimensionamento adequado a demanda operacional, a fim de proporcionar conforto e qualidade nos serviços oferecidos aos VISITANTES;
- b) O guarda-corpo e estruturas de proteção deverão acompanhar toda a extensão da infraestrutura, assegurando a segurança dos VISITANTES. Sugere-se que seja adotado, sempre que possível, material que permita permeabilidade visual através da superfície.

6.13.2 A CONCESSIONÁRIA deverá instalar placas de sinalização e orientação adequadas, conforme Plano de Comunicação e Identidade Visual previsto no item 9.2 deste ANEXO, garantindo que sua implantação não gere impactos ao meio ambiente e à paisagem natural.

6.14 INFRAESTRUTURA GERAL

6.14.1 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a reforma e ampliação das infraestruturas denominadas “Estação de Tratamento de Esgoto”, para suportar a nova demanda estimada para o atrativo.

6.14.2 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a reforma e ampliação da infraestrutura de abastecimento de água para suportar a nova demanda estimada para o atrativo.

6.15 EQUIPAMENTOS DE SEGURANÇA ELETRÔNICA

6.15.1 A CONCESSIONÁRIA deverá, no prazo máximo de 12 (doze) meses contados da DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO, adotar e implantar solução de segurança eletrônica por meio de Sistema de Monitoramento por CFTV (CFTV) com objetivo de

oferecer um ambiente seguro e auxiliar no monitoramento e fiscalização da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

6.15.1.1 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 CFTV, desde que cumpram as mesmas funções que as soluções analíticas de vídeo.

6.15.2 Os equipamentos de segurança eletrônica deverão ser instalados em toda a ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, considerando, principalmente, os locais de visitação como os atrativos, as trilhas e os SERVIÇOS da CONCESSIONÁRIA

6.15.3 As câmeras deverão possuir recursos técnicos adequados para cumprir com as funções a que estarão submetidas, conforme o local a ser implantada, podendo envolver, mas não se limitar:

- a) Monitoramento de controle de acesso com detecção automática de invasão;
- b) Contagem estimada de pessoas em tempo real com controle de capacidade de carga;
- c) Identificação do tempo de permanência de pessoas em alguns ambientes previamente determinados.

7. DIRETRIZES PARA AS INTERVENÇÕES NA ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCESSIONADOS

7.1 DIRETRIZES GERAIS

7.1.1 Os INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS da CONCESSÃO deverão ser realizados no tempo e modo estabelecidos neste ANEXO e demais documentos do EDITAL.

7.1.2 Todas as legislações e normas técnicas elencadas neste ANEXO deverão ser observadas. Na eventualidade de ocorrerem revogação e/ou atualização ou criação pelo PODER CONCEDENTE, de leis e normas técnicas, a CONCESSIONÁRIA deverá adequar seus protocolos e procedimentos sem prejuízo das ações já realizadas.

7.1.3 As especificações e diretrizes técnicas apresentadas neste item têm por objetivo orientar a CONCESSIONÁRIA quanto às INTERVENÇÕES a serem realizadas, cabendo a ela a definição do projeto, materiais e acabamentos a serem utilizados, desde que mantidos os padrões mínimos a seguir descritos.

7.1.4 As intervenções na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS deverão seguir uma proposta de identidade visual e arquitetônica coerente com o ambiente natural em que estão inseridas, de modo que estejam integradas e harmonizadas, gerando um baixo impacto no meio ambiente e favorecendo a vivência e imersão do VISITANTE na natureza.

7.1.5 As INTERVENÇÕES a serem realizadas na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS deverão observar as seguintes diretrizes de arquitetura e engenharia:

- a) Sustentabilidade e responsabilidade: As soluções adotadas nos projetos deverão priorizar técnicas e sistemas construtivos sustentáveis, duráveis, eficientes e de baixa manutenção e reduzido impacto ambiental, promovendo a eficiência energética, uso racional da água e dos recursos naturais, além de permitir conforto térmico e funcional aos VISITANTES;
- b) São considerados exemplos de soluções sustentáveis o uso de energia solar; a coleta, o reuso e a racionalização da água; instalação de torneiras com sensores de presença, arejadores, descargas a vácuo ou com duplo acionamento; o aproveitamento de luz natural por meio de janelas, portas e aberturas zenitais; a adoção de telhado verde; e o emprego de materiais reciclados, recicláveis,

reutilizáveis ou de origem regional.

- c) **Acessibilidade e inclusão:** Todas as INTERVENÇÕES deverão garantir a acessibilidade universal, observando integralmente a legislação e as normas técnicas aplicáveis, em especial as Leis Federais nº 10.098/2000 e nº 13.146/2015, o Decreto Federal nº 5.296/2004, a NBR ABNT 9050: 2015, a NBR AB NT 15599:2008, a ABNT 9077:2019, ou outras que vierem a substituí-las.
- d) **Integração com o ambiente natural e eficiência construtiva:** As INTERVENÇÕES deverão ser concebidas de forma a respeitar e se integrar com o meio em que estarão inseridas, respeitando as dinâmicas naturais, sociais e culturais do local, de forma que façam parte da experiência do VISITANTE no ambiente.
- e) Deverão ser priorizados materiais leves, industrializados e de produção racionalizada, que reduzam a geração de resíduos e o tempo de execução das obras na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS e os impactos sobre o entorno.
- f) **Gestão de efluentes:** Todas as edificações não conectadas à rede pública de esgotamento sanitário deverão dispor de sistema próprio de tratamento de efluentes, dimensionado conforme normas técnicas e ambientes aplicáveis, de forma a evitar a contaminação do solo e corpos d'água.
- g) Poderão ser adotados Sistemas de Tratamento de Efluentes (STE), tais como fossa séptica associada a biodigestor e vala de infiltração com vegetação implantada sobre ela; ou por outras soluções tecnicamente adequadas, desde que se revelem adequadas.

7.1.6. Caso a CONCESSIONÁRIA identifique, com base em análise técnica, a inviabilidade de cumprimento das diretrizes acima, deverá apresentar justificativa técnica, a ser submetida à avaliação e aprovação do PODER CONCEDENTE

7.1.7. As INTERVENÇÕES deverão preservar, sempre que possível e viável, a vegetação existente, adotando soluções que incorporarem a vegetação nas edificações, infraestruturas e equipamentos;

7.1.8. As INTERVENÇÕES deverão minimizar o impacto com a fauna, como, por exemplo, colisão de aves em vidros, eletrocussão, entre outros.

7.1.9. Os materiais a serem utilizados deverão satisfazer integralmente às especificações do Inmetro (Instituto Nacional de Metrologia Qualidade e Tecnologia) e IPT (Instituto de Pesquisas Tecnológicas), às determinações das Normas da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) bem como normas e regulamentos aplicáveis e à legislação relativa à detecção, proteção e combate a incêndio.

7.2 PADRÃO PARA O ESTADO DE CONSERVAÇÃO DAS EDIFICAÇÕES

7.2.1 São estabelecidos os parâmetros de qualidade das edificações a serem obtidos pela CONCESSIONÁRIA e mantidos durante toda a vigência do CONTRATO. Esses parâmetros devem ser adotados para as edificações existentes e futuras.

7.2.2 Coberturas

7.2.2.1 As coberturas deverão proteger as edificações e os VISITANTES contra intempéries, garantindo conforto térmico e a preservação da estrutura.

7.2.2.2 Ao final da entrega das obras e durante toda a vigência da do CONTRATO, as coberturas deverão apresentar os seguintes parâmetros de estado de conservação:

- a) Ausência de infiltrações, gotejamentos, telhas quebradas, vazamentos e outros;
- b) Madeiramento plano, sem “colos” ou “ondas”;
- c) Escoamento perfeito para o sistema de coleta de água pluvial, sem pontos de acúmulo de água; e
- d) Telhas sem trincas ou rachaduras.

7.2.3 Pisos e Revestimentos

7.2.3.1 Os pisos e revestimentos, ao final da entrega das obras e durante toda a vigência do CONTRATO, devem estar conforme os seguintes parâmetros de conservação:

- a) Nivelamento correto, sem a presença de desníveis ou pisos sobrepostos;
- b) Peças sem apresentarem descolamentos.

7.2.4 Pintura

7.2.4.1 Ao final da entrega das obras e durante toda a vigência do CONTRATO, a pintura deverá apresentar os seguintes parâmetros de estado de conservação:

- a) Paredes sem infiltrações ou manchas;
- b) Ausência de trincas superficiais e bolhas;
- c) Tonalidade uniforme; e
- d) Ausência de desgaste da pintura dos elementos metálicos.

7.2.5 Portas e Esquadrias

7.2.5.1 As portas e esquadrias devem prover o fechamento de vãos, garantindo o controle de acesso e ventilação do ambiente.

7.2.5.2 Ao final da entrega das obras e durante toda a vigência do CONTRATO, as portas e esquadrias deverão apresentar os seguintes parâmetros de estado de conservação:

- a) Abertura e fechamento das portas e esquadrias em pleno estado de funcionamento;
- b) Madeira: protegidas por pintura ou verniz executado uniformemente;
- c) Metálicas: protegidas por pintura adequada;
- d) Equipamentos de fechamento, abertura e trancamento em perfeito estado de

conservação;

- e) Ausência de elementos enferrujados ou avariados.

7.2.6 Sistema Elétrico

7.2.6.1 O sistema elétrico das edificações deve garantir iluminação eficiente dos ambientes e o funcionamento adequado dos equipamentos necessários para operação da edificação.

7.2.6.2 Ao final da entrega das obras e durante toda a vigência do CONTRATO, o sistema elétrico deverá apresentar os seguintes parâmetros de estado de conservação:

- a) Equipamentos elétricos presos firmemente no local em que serão instalados;
- b) Fiação protegida, sem pontos de fiação exposta;
- c) Pontos de consumo de energia em pleno funcionamento;
- d) Condutores e eletrodutos organizados e firmemente ligados às estruturas de suporte; e
- e) Ausência de avarias no sistema elétrico.

7.2.7 Hidráulica

7.2.7.1 Ao final da entrega das obras e durante toda a vigência do CONTRATO, as instalações hidráulicas deverão apresentar os seguintes parâmetros de estado de conservação:

- a) Ausência de vazamentos;
- b) Ausência de entupimento;
- c) Registros em pleno funcionamento;
- d) Reservatórios limpos e higienizados periodicamente conforme normas vigentes; e
- e) Ausência de rompimentos.

7.2.8 Estrutura

7.2.8.1 Ao final da entrega das obras e durante toda a vigência do CONTRATO, a estrutura das edificações deverá apresentar os seguintes parâmetros de estado de conservação:

- b) Ausência de fissuras ou rachaduras;
- c) Ausência de deslocamento;
- d) Ausência de eflorescência;
- e) Ausência de calcinação;
- f) Ausência de disgregação; e
- g) Ausência de flechas exageradas ou patologias semelhantes.

7.2.9 Sistema de Climatização

7.2.9.1 Ao final da entrega das obras e durante toda a vigência do CONTRATO, o sistema de climatização deverá apresentar os seguintes parâmetros de estado de conservação:

- a) Manutenções periódicas em dia, conforme especificações do fabricante;
- b) Higienização do sistema de ventilação em dia, conforme especificações do fabricante; e
- c) Perfeito estado de funcionamento do sistema, que deve regular a temperatura dos ambientes, fornecendo conforto térmico ou mantendo a temperatura estável quando necessário.

7.2.10 Mobiliário

7.2.10.1 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.

7.2.10.2 Ao final da entrega das obras e durante toda a vigência do CONTRATO, os mobiliários deverão apresentar os seguintes parâmetros de estado de conservação:

- a) Ausência de desgaste excessivo, má funcionalidade ou demais avarias;
- b) Ergonomicamente aceitáveis e confortáveis; e
- c) Adequação conforme sua funcionalidade.

8. PROJETOS E OBRAS

8.1 A CONCESSIONÁRIA será responsável por elaborar, nos termos deste ANEXO, os projetos de arquitetura e engenharia contendo os seguintes elementos e fases:

- a) Anteprojeto;
- b) Projeto Básico;
- c) Projeto Executivo;
- d) Cronograma das obras, do tipo Gantt, e eventuais readaptações propostas, apresentando todas as etapas de implantação das INTERVENÇÕES propostas no Plano de Implantação;
- e) Plano de mitigação dos impactos ambientais provocados pelas obras, considerando a adoção obrigatória de sistema construtivo ambientalmente sustentável.

8.2 Para elaboração dos projetos, a CONCESSIONÁRIA deverá observar o cronograma previsto no item 10 deste ANEXO, bem como o item 6 e 7 que tratam dos INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS.

8.3 Como condição para o início das obras, o PODER CONCEDENTE deverá aprovar os projetos executivos apresentados pela CONCESSIONÁRIA, observado o disposto na CLÁUSULA 22 do CONTRATO sobre a apresentação e aprovação dos projetos.

8.4 PROJETOS DE ARQUITETURA E ENGENHARIA

8.4.1 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 responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, seguindo o procedimento previsto no CONTRATO.

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

- a) Respeitar as diretrizes apresentadas neste ANEXO, no PLANO DE MANEJO e no PLANO DE USO PÚBLICO do PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU;
- b) 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), assim como croquis, coordenadas geográficas e mapas com a localização das INTERVENÇÕES;
- c) Indicar a zona de manejo, definida pelo PLANO DE MANEJO do PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU, em que cada INTERVENÇÃO está inserida.

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

- a) Revisão estrutural – deverão ser avaliados os locais que necessitam de recuperação estrutural a fim de garantir segurança total ao uso do edifício, infraestruturas e equipamentos;
- b) Recuperação de infraestruturas elétricas e hidráulicas para adequação às normas vigentes, com inclusão de Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas – SPDA em locais desprotegidos;
- c) Recuperação de fachadas com caixilhos e todos os elementos que a compõem,

com indicação de trocas ou melhorias necessárias à segurança de uso e qualidade estética pretendida;

- d) Recuperação do sistema de captação/drenagem de águas pluviais, considerando o tratamento e destino adequado das águas servidas, com todos os elementos que o compõem, adequando-o as normas técnicas vigentes;
- e) Implantação de coleta e tratamento de esgoto coerente, em atendimento aos padrões CONAMA para cada caso, com indicação e diretrizes para desativar fossas existentes que não estejam atendendo corretamente;
- f) Nos locais sem conexão com a rede de saneamento público, realizar a substituição do sistema de saneamento considerando, no mínimo, fossa, filtro e sumidouro, conforme indicado no item 7.1 deste ANEXO.

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

8.4.5 Os projetos executivos deverão ser apresentados para aprovação do PODER CONCEDENTE, nos termos do CONTRATO, e deverão conter, pelo menos:

- a) Memorial descritivo, com especificações dos materiais e acabamentos a serem utilizados;
- b) Desenhos elaborados em meio digital, impressos, em escalas que permitam perfeita visualização, e pranchas com padrões determinados pela ABNT;
- c) Elaboração de 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
- d) Planejamento da obra, contendo os seguintes preceitos:
 - i. Execução dos serviços e obras, sob atendimento das normas ABNT aplicáveis, e melhores práticas de arquitetura e engenharia, obtendo alta qualidade;

- ii. Estabelecimento de planos, realização de controle e mitigação de riscos ambientais, incluindo medidas de mitigação de impactos à Unidade de Conservação decorrentes das INTERVENÇÕES;
- iii. Estabelecimento de planos, realização de controle e mitigação de riscos de segurança;
- iv. 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;
- v. Planejamento e controle da logística das obras, incluindo sinalização e interfaces com os VISITANTES, população local, concessionárias, PODER CONCEDENTE e órgãos públicos;
- vi. Controle da movimentação de veículos e equipamentos nas estradas e trilhas da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, minimizando impactos na rotina do SERVIÇO PRINCIPAL e SERVIÇOS ADICIONAIS;
- vii. Atendimento de prazos estabelecidos nos cronogramas; e
- viii. Priorização da definição e futura utilização de materiais ecologicamente adequados, nas obras temporárias (canteiros, acessos provisórios etc.) ou permanentes.

8.4.6 A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar projeto de paisagismo integrado às INTERVENÇÕES. O projeto deverá considerar apenas a inserção de espécies nativas.

8.4.7 Os projetos de arquitetura e engenharia deverão ser apresentados para aprovação pelo PODER CONCEDENTE e pelos órgãos e instituições competentes antes de serem iniciadas as obras, incluindo o licenciamento ambiental, nos casos em que for necessário.

8.4.8 A responsabilidade da elaboração dos projetos de arquitetura e engenharia deverá ser de um Engenheiro Civil e/ou Arquiteto, conforme aplicável, devendo ser providenciado, junto ao conselho de classe (CREA/CAU), a emissão de Anotação de

Responsabilidade Técnica – ART ou Registro de Responsabilidade Técnica – RRT. A responsabilidade relativa à etapa de execução de todos os serviços pretendidos deverá constar em nova emissão de ART/RRT e será condição para a liberação do início das obras.

8.5 SOBRE AS OBRAS

8.5.1. A implementação das INTERVENÇÕES deste ANEXO e de qualquer outra INTERVENÇÃO não poderá acarretar o fechamento total ou a paralisação integral do SERVIÇO PRINCIPAL e dos SERVIÇOS ADICIONAIS, devendo a CONCESSIONÁRIA tomar as medidas necessárias para assegurar a continuidade mínima da operação, ainda que com ajustes ou reconfigurações temporárias.

8.5.2. Caberá a CONCESSIONÁRIA coordenar e executar as obras e reformas exigidas considerando o cronograma obrigatório estabelecido no item 10 deste ANEXO.

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

8.5.4. 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.

8.5.5. 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 sua proteção em relação aos fatores climáticos, de vandalismo e de roubo até a sua devida destinação nos termos da legislação vigente.

8.5.6. Para além das obrigações anteriormente descritas, a CONCESSIONÁRIA deverá, na execução das obras:

- a) Manter vigilância, constante e permanente, nos trabalhos executados, dos materiais e equipamentos, cabendo-lhe a responsabilidade por quaisquer

perdas e/ou danos que eventualmente venham a ocorrer;

- b) Cumprir e fazer com que todo o pessoal em serviço no canteiro de obras observe os regulamentos disciplinares, de segurança e de higiene existentes, devendo observar as exigências contidas na legislação em vigor;
- c) Manter, no local de trabalho, um livro de registro de ocorrências, para anotação de inspeções, vistorias, ou quaisquer outros exames, ou atos praticados pelo PODER CONCEDENTE;
- d) Manter as áreas de trabalhos confinadas e sinalizadas conforme as normas de segurança e orientação do PODER CONCEDENTE, vedando o acesso a quaisquer pessoas estranhas ao seu quadro de empregados próprios ou terceirizados e colaboradores em geral, bem como constantemente limpas e desimpedidas, conforme a legislação municipal, estadual e federal;
- e) Designar, desde o pedido de aprovação dos projetos e licenciamento das obras, um responsável técnico devidamente habilitado; e
- f) Dotar seus empregados de todos os equipamentos de segurança previsto na legislação e normas da ABNT.

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

8.6 PRECAUÇÕES RELATIVAS À UNIDADES DE CONSERVAÇÃO

8.6.1 A CONCESSIONÁRIA deverá tomar todas as precauções e cuidados inerentes à execução das INTERVENÇÕES na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, por estar localizado dentro do PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU, uma Unidade de Conservação.

8.6.2 A execução das obras deverá ser planejada de modo a causar o menor impacto possível à fauna e flora locais. Todos os funcionários da CONCESSIONÁRIA, inclusive terceiros, deverão ser informados e conscientizados sobre a fragilidade do ambiente e das especificidades das trilhas e atrativos inseridos na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

8.7 AS BUILT

8.7.1 Quando do término dos serviços de obra nas edificações e infraestruturas em que serão feitas INTERVENÇÕES, a CONCESSIONÁRIA deverá elaborar os desenhos complementares e os detalhamentos que tornem plenamente compreensíveis todos os elementos que compõem cada edifício exatamente “como construído” (as built) a fim de facilitar INTERVENÇÕES futuras.

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

8.7.3 Este registro deverá conter os desenhos em formato eletrônico DWG, PDF, e todos os documentos deverão ser entregues em meio físico, em tamanho coerente à escala utilizada, bem como assinados e gravados em mídia digital.

9. PLANEJAMENTO E SUPORTE GERENCIAL

9.1 PLANO DE IMPLANTAÇÃO

9.1.1 A CONCESSIONÁRIA deverá, no prazo máximo de 3 (três) meses contados da DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO, apresentar o Plano de Implantação da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS para a aprovação do PODER CONCEDENTE. O documento deverá apresentar a proposta dos investimentos e dos SERVIÇOS que a CONCESSIONÁRIA pretende implantar na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, contendo, no mínimo:

a) Plano de Exploração do Uso Público da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS com:

- (i) Detalhamento dos SERVIÇOS e INTERVENÇÕES a serem implantados e a forma como os mesmos se relacionam com os objetivos da CONCESSÃO e da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, indicando os impactos na visitação;
- (i) Metodologias que reproduzam a jornada expectada do visitante na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, para facilitar a compreensão sobre as atividades que poderão ser desenvolvidas durante a visita.
- b) Projeto conceitual de implantação dos INVESTIMENTOS, contendo (i) todos os elementos que permitam ao PODER CONCEDENTE compreender o uso, implantação e soluções de arquitetura, urbanização, engenharia e paisagismo propostos pela CONCESSIONÁRIA nas INTERVENÇÕES na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, incluindo, obrigatoriamente, mapas com a localização das INTERVENÇÕES e as respectivas coordenadas geográficas;
- c) Cronograma de implantação das INTERVENÇÕES, contendo o (i) detalhamento dos prazos para elaboração e aprovação dos projetos de arquitetura e engenharia e os prazos de implantação das INTERVENÇÕES.

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

9.1.2.1 A implementação das INTERVENÇÕES não poderá acarretar o fechamento permanente do SERVIÇO PRINCIPAL.

9.1.3 O Plano de Implantação deverá ser elaborado considerando o planejamento num horizonte de, no mínimo, 60 (sessenta) meses, em atendimento aos interesses da CONCESSIONÁRIA e dos INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS.

9.1.3.1 Caso o Plano de Implantação seja elaborado considerando periodicidade diversa, a necessidade de adequação do aprazamento deverá ser justificada.

9.1.4 O PODER CONCEDENTE se manifestará acerca do Plano de Implantação no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos a contar do seu recebimento, prorrogável por iguais períodos mediante justificativa.

9.1.4.1 No prazo indicado no item 9.1.4 deste ANEXO, o PODER CONCEDENTE poderá aprovar o Plano de Implantação integralmente, parcialmente, ou rejeitá-lo, apontando as adequações necessárias a serem feitas pela CONCESSIONÁRIA.

9.1.5 Nas hipóteses do item 9.1.4.1, a CONCESSIONÁRIA terá, no máximo, 15 (quinze) dias para reapresentar o Plano de Implantação ao PODER CONCEDENTE, podendo ser prorrogado de comum acordo entre as partes.

9.1.5.1 Na hipótese do item 9.1.5, o PODER CONCEDENTE deverá reavaliar o Plano de Implantação revisado pela CONCESSIONÁRIA em até 30 (trinta) dias úteis após o seu recebimento, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa.

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

- a) No caso dos INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS, se não forem respeitados os parâmetros mínimos assim como requisitos técnicos e ambientais previstos neste ANEXO;
- b) No que se refere às INTERVENÇÕES, se não forem respeitados os requisitos técnicos e ambientais previstos neste ANEXO, ou se não for compatível com a legislação aplicável ou demais instrumento de gestão do PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU, tais como o PLANO DE MANEJO, PLANO DE USO PÚBLICO, ou demais instrumentos relacionados, em consonância com o disposto na Cláusula 24.4 do CONTRATO.
- c) No que se refere aos SERVIÇOS a serem desenvolvidos, se não forem respeitados os parâmetros mínimos previstos no ANEXO.

9.1.7 Caso não haja objeção ao Plano de Implantação, não se concretizando nenhuma das hipóteses previstas anteriormente, o PODER CONCEDENTE deverá expedir um

documento de aprovação à CONCESSIONÁRIA para que seja iniciado o processo de autorização dos investimentos para a implantação das INTERVENÇÕES e dos SERVIÇOS propostos.

9.1.8 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 aprovação do PODER CONCEDENTE. Caso sejam necessárias INTERVENÇÕES antes dos prazos, a CONCESSIONÁRIA deverá encaminhar as propostas pontualmente.

9.2 PLANO DE COMUNICAÇÃO E IDENTIDADE VISUAL

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

9.2.2 O Plano de Comunicação e Identidade Visual deverá ter como referência referência (i) o Manual de Uso da Logomarca do ICMBIO, (ii) o Manual de Sinalização de Unidades de Conservação Federais do Brasil do ICMBIO (2018), (iii) o Manual de Sinalização de Trilhas do ICMBIO (2019), (iv) o Plano de Comunicação e Identidade Visual da CONCESSÃO, (v) o Projeto Executivo de Sinalização, Interpretação Ambiental e Desenvolvimento de Logotipo e Manual de Identidade Visual da CONCESSÃO, (vi) a publicação Interpretação Ambiental em Unidades de Conservação do ICMBIO (2020), (vii) o Guia Brasileiro de Sinalização Turística do Ministério do Turismo (2015) e (viii) Programa de Interpretação Ambiental do PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU.

9.2.3 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.

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

- a) O desenvolvimento, ou aprimoramento, de sítio eletrônico na internet, páginas em redes sociais, aplicativos e outras plataformas de tecnologia disponíveis, contendo informações dos SERVIÇOS concessionados, características principais do PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU (ano de criação, bioma, relevância, cultura local), informações sobre conduta consciente em ambientes naturais, apresentação das oportunidade de visitação e SERVIÇOS disponíveis com link de acesso ao Portal do ICMBIO, assim como e integração com website para cobrança dos BILHETES on-line; e
- b) A disponibilização dos materiais de comunicação, do sítio eletrônico na internet, das páginas em redes sociais e demais plataformas digitais deverá ser em, no mínimo, 2 (duas) línguas estrangeiras (inglês e espanhol);

9.2.5 A CONCESSIONÁRIA deverá, no sítio eletrônico e páginas em redes sociais, bem como no Centro de Apoio aos Visitantes (CAV), disponibilizar informações que auxiliem o planejamento da visita de públicos diversos, em especial, pessoas com deficiência, indicando a acessibilidade de atrativos, roteiros acessíveis, mas também, quando possível, referências de hospedagens e serviços de alimentação aptos, mesmo fora da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

9.2.6 O Plano de Comunicação e Identidade Visual deverá contemplar Projeto de Sinalização que abrangerá todos os elementos integrantes da CONCESSÃO, tais como: edificações (interna e externamente), estacionamentos, vias de acesso, veículos, equipamentos, identificação de atrativos, trilhas, serviços, painéis de informações,

painéis de interpretação ambiental e sustentabilidade, assim como atividades, ações e obras realizadas a serviço do PODER CONCEDENTE.

9.2.6.1 O Projeto de Sinalização deverá ser desenvolvido com linguagem visual padronizada e contemplar a acessibilidade universal, conforme a ABNT NBR 9050.

9.2.6.2 O Projeto de Sinalização também deverá abranger o desenvolvimento de elementos de interpretação ambiental e sustentabilidade. Dentre os temas de possível inclusão estão a importância da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS e da conservação da biodiversidade; informações sobre a fauna, a flora e o patrimônio histórico-cultural e ambiental da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS; importância da preservação da água, da reciclagem do lixo e do plantio de árvores, entre outros.

9.2.7 Os uniformes utilizados pelos funcionários da CONCESSIONÁRIA deverão:

- a) Ser facilmente reconhecíveis;
- b) Portar as logomarcas da CONCESSIONÁRIA, ICMBIO e do PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU; e
- c) Conter a informação facilmente legível: “Concessionária a serviço do ICMBio”.

9.2.7.1 A CONCESSIONÁRIA não poderá comercializar vestimentas semelhantes aos uniformes utilizados por seus funcionários e aos uniformes do ICMBIO.

9.2.8 Todo e qualquer material físico ou digital, incluindo materiais de divulgação, promocionais ou institucionais, produtos, brindes, alimentos, embalagens, sinalização, mobiliário, equipamentos, publicações e quaisquer outros itens veiculados ou disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA no âmbito da CONCESSÃO, deverá conter, obrigatoriamente, as logomarcas do ICMBio e da Unidade de conservação, bem como a menção ao nome completo do PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU, em conformidade com os manuais e diretrizes definidos nesse anexo.

9.2.9 O PODER CONCEDENTE se manifestará acerca do Plano Comunicação e Identidade Visual num prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a contar do seu

recebimento, prorrogável por iguais períodos 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.

9.2.10 O Plano de Comunicação e Identidade Visual deverá ser atualizado periodicamente, no mínimo a cada 60 (sessenta) meses ou quando forem propostos novos ajustes e novas tecnologias de comunicação.

9.3 PROJETO DE INTERPRETAÇÃO AMBIENTAL

9.3.1 A CONCESSIONÁRIA deverá, no prazo máximo de 6 (seis) meses contados da DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO, elaborar e apresentar para a aprovação do PODER CONCEDENTE um Projeto de Interpretação Ambiental.

9.3.2 O Projeto de Interpretação Ambiental deverá ter como referência referência (i) a publicação Interpretação Ambiental em Unidades de Conservação do ICMBIO (2020), e (ii) Programa de Interpretação Ambiental do PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU.

9.3.3 O Projeto de Interpretação Ambiental deverá contemplar, no mínimo:

- a) Projeto de exposições interpretativas para os Receptivos e Centro de Apoio aos Visitantes (CAV);
- b) Garantir a oferta de ações de interpretação ambiental nos passeios realizados com veículo motorizado no trecho entre o Centro de Apoio aos Visitantes (CAV) e o Receptivo Orla, bem como ao longo das trilhas destinadas à visitação de pedestres;
- c) Garantir a oferta de ações de interpretação ambiental nos passeios de barco.

9.3.4 O Projeto de Interpretação Ambiental deverá observar as seguintes diretrizes:

- a) Disponibilizar conteúdo de interpretação ambiental para o aprofundamento do conhecimento dos VISITANTES sobre os atrativos turísticos, recursos naturais e histórico-culturais que envolvem a ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS;
- b) Informar os VISITANTES sobre o Sistema Nacional de Unidades de Conservação – SNUC e Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade – ICMBIO.

9.3.4.1 A CONCESSIONÁRIA poderá, a qualquer tempo, apresentar atualização e/ou novo projeto de exposições, mediante aprovação do PODER CONCEDENTE.

9.3.5 O PODER CONCEDENTE se manifestará acerca do Projeto de Interpretação Ambiental num prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a contar do seu recebimento, prorrogável por iguais períodos 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.

9.3.6 O Projeto de Interpretação Ambiental deverá ser atualizado periodicamente, no mínimo a cada 60 (sessenta) meses ou quando forem propostos novos ajustes e novas tecnologias de comunicação.

9.4 PLANO DE MONITORAMENTO, PREVENÇÃO E MANEJO DE IMPACTOS DA VISITAÇÃO

9.4.1 A CONCESSIONÁRIA deverá, no prazo máximo de 6 (seis) meses após a DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO, pactuar com o PODER CONCEDENTE o Plano de Monitoramento do Prevenção e Manejo dos Impactos da Visitação na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS para aprovação do PODER CONCEDENTE.

9.4.2 A CONCESSIONÁRIA será responsável pela operacionalização do Plano de Monitoramento, Prevenção e Manejo dos Impactos da Visitação, com apoio do PODER CONCEDENTE.

9.4.3 O plano deverá conter o sistema de indicadores para monitoramento e ações para prevenção e mitigação dos impactos da visitação na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, utilizando como referência a publicação Roteiro Metodológico para Manejo de Impactos da Visitação com enfoque na experiência do VISITANTE 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).

9.4.4 No âmbito deste encargo a CONCESSIONÁRIA deverá:

- a) Realizar o monitoramento de acordo com o Plano de Monitoramento Prevenção e Manejo dos Impactos da Visitação;
- b) Executar as ações necessárias de prevenção e mitigação de impacto, com base no Plano de Monitoramento, Prevenção e Manejo dos Impactos da Visitação, não se limitando à interdição de áreas ou atrativos;
- c) Informar previamente as ações de mitigação para acompanhamento do PODER CONCEDENTE;
- d) Apresentar os registros e resultados do monitoramento ao PODER CONCEDENTE com periodicidade indicada no Plano, ou quando solicitado.

9.4.5 A partir dos resultados gerados semestralmente, bem como da ampliação do conhecimento relacionado com o monitoramento e gestão dos impactos da visitação em Unidades de Conservação, 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.

9.4.6 Para a operacionalização do Plano de Monitoramento, Prevenção e Manejo dos Impactos da Visitação a CONCESSIONÁRIA deverá contratar equipe técnica com capacitação e prática em atividades de uso público em Unidades de Conservação. O documento deverá ser elaborado e/ou atualizado de forma participativa envolvendo o

Conselho Consultivo do PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU e com apoio e fiscalização do PODER CONCEDENTE.

9.4.7 O PODER CONCEDENTE dará a sua não objeção ao plano apresentado pela CONCESSIONÁRIA seguindo o mesmo procedimento previsto nos itens 9.1.4 e 9.1.5 deste ANEXO.

9.5 SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL ABNT NBR ISO 14001

9.5.1 A CONCESSIONÁRIA deverá, no prazo máximo de 6 (seis) meses contados da DATA DE EFICÁCIA 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 DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

9.6 SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA EM TURISMO DE AVENTURA ABNT NBR ISO 21101

9.6.1 A CONCESSIONÁRIA deverá, no prazo máximo de 6 (seis) meses contados da DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO, obter a certificação ABNT NBR ISO 21101 – Turismo de Aventura – Sistema de Gestão da Segurança, e mantê-la renovada ao longo de todo o período do CONTRATO, com objetivo de gerir a segurança dos VISITANTES nas atividades de turismo de aventura oferecidas pela CONCESSIONÁRIA na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

9.7 PLANOS DE GESTÃO E OPERAÇÃO

9.7.1 Para dar suporte à execução e ao monitoramento dos SERVIÇOS, a CONCESSIONÁRIA deverá elaborar e apresentar, no prazo máximo de 6 (seis) meses da DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO, ao menos os seguintes planejamentos de gestão e operação, nos termos aqui descritos:

- a) Plano de Riscos e Contingências;
- b) Plano de Gestão de Resíduos Sólidos (PGRS);

- c) Plano de Manutenção;
- d) Plano de Prevenção e Combate a Incêndios;
- e) Plano de Segurança Patrimonial;
- f) Plano de Limpeza;
- g) Plano de Conservação de Áreas Verdes, e
- h) Plano de Monitoramento de Riscos Geológicos.

9.7.2 Dentre os planos a serem elaborados, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar para a aprovação do PODER CONCEDENTE 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 desempenho da CONCESSIONÁRIA:

- a) Plano de Riscos e Contingências;
- b) Plano de Gestão de Resíduos Sólidos (PGRS);
- c) Plano de Manutenção, e
- d) Plano de Monitoramento de Riscos Geológicos.

9.7.3 O PODER CONCEDENTE se manifestará acerca dos planos apresentados, conforme indicados no item 9.7.2. deste ANEXO, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a contar do seu recebimento, prorrogável por iguais períodos mediante justificativa.

9.7.4 O PODER CONCEDENTE poderá manifestar sua objeção aos planos apresentados para aprovação pela CONCESSIONÁRIA:

- a) Se não forem respeitados os parâmetros mínimos previstos para os SERVIÇOS neste ANEXO;

- b) Se não forem respeitados os requisitos técnicos e ambientais previstos no PLANO DE MANEJO no PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU; e
- c) Se não forem respeitadas a legislação e as normas técnicas vigentes relacionadas aos SERVIÇOS objetos da CONCESSÃO.

9.7.5 Havendo objeção pelo PODER CONCEDENTE aos planos apresentados, caberá à CONCESSIONÁRIA efetuar as correções necessárias e reapresentá-los no prazo de 30 (trinta) dias para aprovação do PODER CONCEDENTE.

9.7.5.1 Na ausência de pronunciamento do PODER CONCEDENTE, no prazo indicado no item 9.7.3 os planos apresentados pela CONCESSIONÁRIA serão automaticamente considerados como não tendo sofrido qualquer objeção.

9.7.6 O Plano de Riscos e Contingências deverá conter o apontamento de risco das possíveis adversidades e problemas potenciais, o impacto desses riscos e as estratégias e ações de contingência para sua mitigação ou eliminação em relação aos ativos, SERVIÇOS e atrativos da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, contendo, ao menos, os seguintes elementos:

- a) Identificação das necessidades e possíveis problemas;
- b) Avaliação do impacto dos riscos;
- c) Definição de prioridades;
- d) Planejamento de estratégias de contingência e controle;
- e) Teste do Plano de Contingência; e
- f) Programa de treinamento da equipe.

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

- a) Dados do responsável técnico legal pela elaboração do PGRS;
- b) Caracterização do sistema de gerenciamento de resíduos sólidos;
- c) Determinação/identificação e quantificação dos pontos de geração e segregação de resíduos;
- d) Indicação da forma de acondicionamento dos resíduos;
- e) Indicação da destinação dos resíduos gerados;
- f) Diretrizes e estratégias para procedimentos operacionais de gerenciamento de resíduos;
- g) Descrição dos procedimentos operacionais a serem adotados;
- h) Plano de Contingência, descrevendo os procedimentos emergenciais de contingências;
- i) Cronograma para implantação e/ou desenvolvimento de ações, planos e programas integrantes do PGRS;
- j) Metas e indicadores próprios para monitoramento do PGRS; e
- k) Plano de Ação de Educação Ambiental com os colaboradores da CONCESSIONÁRIA, no caso desta atividade ser implantada pela CONCESSIONÁRIA.

9.7.7.1. Dentro do PGRS, a CONCESSIONÁRIA deverá adotar um conjunto de ações adequadas nas etapas de coleta, armazenamento, transporte, tratamento, destinação final e disposição final ambientalmente aceita e adequada à realidade da região da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, objetivando a minimização da produção de resíduos, visando à preservação da saúde pública e a qualidade do meio ambiente, considerando:

- a) Adotar práticas sustentáveis em relação à gestão de resíduos sólidos, tais como o incentivo a não geração, à redução, à reutilização, à coleta seletiva, à reciclagem,

a logística reversa, ao tratamento preliminar, à destinação final ambientalmente adequada a realidade da região da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, e à disposição adequada dos rejeitos.

- b) Garantir a frequência necessária de coleta dos resíduos para evitar o transbordamento das lixeiras, bem como a proliferação de insetos e pragas;
- c) Desenvolver ações educativas e de sensibilização, para seu quadro de colaboradores, no sentido de disseminar, no cotidiano do trabalho, boas práticas na coleta e descarte de resíduos sólidos
- d) Desenvolver ações de sensibilização, conscientização e orientação aos VISITANTES em relação à separação correta de resíduos, estimulando redução do volume de resíduos produzidos e informando os impactos ambientais decorrentes do não tratamento destes.
- e) 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.

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

- a) Identificação, listagem e dados técnicos dos ativos cobertos pelo plano;
- b) Tipos de manutenção a serem prestadas (civil, elétrica, hidráulica, mecânica etc.);
- c) Planos de inspeção, monitoramento, manutenção preventiva e preditiva;
- d) Recursos mínimos necessários para execução das atividades (peças, ferramentas, equipamentos, sistemas, máquinas, aparelhos etc.);

- e) Procedimento Operacional Padrão (POP) para execução das atividades, se atentando para as normas técnicas e práticas exigidas pelos fabricantes; e
- f) Plano de Treinamento/Reciclagem de colaboradores.

9.7.9 O Plano de Monitoramento de Riscos Geológicos deverá identificar, avaliar e mitigar os perigos associados a eventos geológicos como deslizamentos de terra, inundações, e erosões, devendo conter, pelo menos:

- a) Mapeamento das áreas de risco: identificação e delimitação das áreas suscetíveis a diferentes tipos de riscos geológicos, como deslizamentos, inundações e erosão;
- b) Monitoramento contínuo: utilização periódica de sensores, estações meteorológicas, e outras tecnologias para coletar dados sobre as condições do solo, chuva, e outros fatores relevantes para a ocorrência de eventos;
- c) Sistema de alerta: sistema para alertar a população da ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS sobre riscos iminentes, permitindo a aplicar os procedimentos emergenciais tais como evacuação e outras medidas de proteção.
- d) Plano de resposta a emergências: procedimentos para elaboração de respostas a desastres, incluindo evacuação, resgate, e assistência às vítimas.
- e) Capacitação e conscientização: educação da população da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS sobre os riscos geológicos e as medidas de prevenção.
- f) Atualização e revisão: revisão periódica para incorporação de novas informações e tecnologias, bem como de reflexão sobre a evolução das áreas de risco.

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

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

9.7.11. O Plano de Prevenção e Combate a Incêndios deverá ser vistoriado pelo Corpo de Bombeiros do Estado do Paraná, quando da renovação periódica do Certificado de Vistoria do Corpo de Bombeiros (CVCB). O Plano de Prevenção e Combate a Incêndios deverá considerar:

- a) Manutenção dos locais onde ocorrerão a prestação dos serviços permanentemente dotados de aparelhagem adequada à prevenção e extinção de incêndio e sinistro, mantendo igualmente o seu pessoal instruído quanto ao emprego eficaz dessa aparelhagem;
- b) Instalação de placas informativas e de advertência em locais visíveis, nas margens das estradas, na guarita de acesso à ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS e nas trilhas, sobre os riscos de incêndios;
- c) Desenvolvimento de ações educativas de prevenção a incêndio, no mínimo uma vez por ano, para sua equipe própria através de treinamentos, palestras, rotas de fuga e implantação de mapas e placas sinalizadoras educativas na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS;
- d) Apresentação de relatório de ocorrências anualmente ou quando demandado pelo PODER CONCEDENTE;
- e) Contratação e manutenção de postos de brigadistas de prevenção e combate aos incêndios para compor a Brigada de Prevenção de Combate a Incêndios da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS;

- f) Aquisição, disponibilização e manutenção, bem como a substituição, quando necessário, de material de combate a incêndio florestal necessário ao desempenho da função, durante todo o período da CONCESSÃO.

9.7.12. O Plano de Segurança Patrimonial deverá englobar a execução dos serviços de vigilância patrimonial, controle de acesso e de monitoramento da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS e deverá conter, pelo menos, os seguintes elementos:

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

9.7.13. O Plano de Limpeza deverá englobar a execução dos serviços de limpeza da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS e deverá conter, pelo menos, os seguintes elementos:

- a) Identificação e listagem das áreas, edificações, equipamentos, maquinário, veículos a serem limpos;
- b) Planos de rotina de limpeza e recolhimento de resíduos;
- c) Definição das equipes e dos postos de trabalho;
- d) Recursos materiais necessários para execução das atividades;
- e) Procedimentos Operacionais Padronizados (POP) para as atividades de limpeza de maior complexidade, tais como as que envolvam risco à integridade do ativo a

ser limpo, à segurança dos profissionais que irão executá-la ou que possa causar interferência na operação do SERVIÇO PRINCIPAL; e

f) Plano de Treinamento/Reciclagem de colaboradores.

9.7.14. O Plano de Manutenção de Áreas Verdes deverá englobar a execução dos serviços de conservação de áreas verdes da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS e deverá conter, pelo menos, os seguintes elementos:

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

9.8 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS VISITANTES

9.8.1 A CONCESSIONÁRIA deverá, no prazo máximo de 6 (seis) meses após a DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO, elaborar e apresentar os questionários e o planejamento de aplicação da Pesquisa de Satisfação dos VISITANTES para a aprovação do PODER CONCEDENTE.

9.8.2 O PODER CONCEDENTE terá até 10 dias úteis para aprovação e/ou solicitação de ajustes junto à CONCESSIONÁRIA.

9.8.3 A CONCESSIONÁRIA terá até 10 dias úteis para proceder com as alterações e envio da versão final ao PODER CONCEDENTE.

9.8.4 A CONCESSIONÁRIA será responsável pela elaboração, pela aplicação dos questionários aos VISITANTES, e pelo registro e emissão dos resultados no Sistema de Pesquisa de Satisfação do Visitante (SPS).

9.8.4.1 A pesquisa de satisfação deverá capturar a percepção dos VISITANTES sobre os SERVIÇOS, atividades e atrativos sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

10. CRONOGRAMA DE REALIZAÇÃO DOS ENCARGOS

10.1 INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS

10.1.1 A tabela a seguir sinaliza o cronograma de realização das INTERVENÇÕES referente aos INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

ITEM	INFRAESTRUTURA	INÍCIO DA OPERAÇÃO (FUNCIONAMENTO) APÓS DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO
6.1	Centro de Apoio aos Visitantes (CAV)	Até o mês 18
6.2	Estacionamento de serviço	Até o mês 14
6.3	Garagem de apoio	Até o mês 14
6.4	Estacionamento de Visitantes	Até o mês 15
6.5	Caminho do Macuco	Até o mês 18
6.6	Nova Trilha	Até o mês 18
6.7	Trilha da Cachoeirinha	Até o mês 16
6.8	Cachoeirismo	Até o mês 14
6.9	Viradouro	Até o mês 15
6.10	Via interna de uso público pavimentada	Até o mês 18
6.11	Receptivo Orla	Até o mês 15
6.12	Funicular	Até o mês 18
6.13	Cais	Até o mês 17
6.14	Quiosque de apoio ao Rafting	Até o mês 16
6.15	Escadaria de acesso ao Rafting	Até o mês 16
6.16	Cais do rafting	Até o mês 16
6.17	Infraestrutura geral	Até o mês 16
6.18	Equipamento de segurança eletrônica	Até o mês 12

10.2 PLANEJAMENTO

ITEM	DESCRIÇÃO	PRAZO MÁXIMO PARA APRESENTAÇÃO APÓS DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO
9.1	Plano de Implantação	até 3 (três) meses
9.2	Plano de Comunicação e Identidade Visual	até 6 (seis) meses
9.3	Projeto de Interpretação ambiental	até 6 (seis) meses
9.4	Plano de Monitoramento de Prevenção e Manejo de Impactos da Visitação	até 6 (seis) meses
9.5	Sistema de Gestão Ambiental ABNT NBR ISO 14001	até 6 (seis) meses
9.6	Sistema de Gestão de Segurança em Turismo de Aventura ABNT NBR ISO 21101	até 6 (seis) meses
9.7	Planos de Gestão e Operação	até 6 (seis) meses
9.8	Pesquisa de Satisfação dos VISITANTES	até 6 (seis) meses