



**Governo do Estado de Minas Gerais**

**Sistema Estadual de Meio Ambiente**

**Instituto Estadual de Florestas**

---

## **CONCORRÊNCIA NPE/IEF N°01/2020**

---

Concorrência Pública que tem por finalidade selecionar a proposta mais vantajosa para celebração de contrato de concessão de uso de bem público para fins de exploração econômica de **ATIVIDADES DE ECOTURISMO** e visitação, bem como serviços de gestão e operação dos atrativos existentes e a serem implantados, na **ROTA DE GRUTAS PETER LUND**, incluindo áreas específicas localizadas no Parque Estadual do Sumidouro, no Monumento Natural Estadual Gruta Rei do Mato, no Monumento Natural Estadual Peter Lund e outras extensões.

---

## **ANEXO VI – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSÃO**

---

**SUMÁRIO**

1. CADERNO DE ENCARGOS.....	3
2. ENCARGOS DO PODER CONCEDENTE .....	3
3. ENCARGOS GERAIS DA CONCESSIONÁRIA .....	4
4. ENCARGOS DA ETAPA DE TRANSIÇÃO .....	11
5. ENCARGOS DE PLANEJAMENTO .....	19
6. CONSTRUÇÕES E REFORMAS NAS INFRAESTRUTURAS DA ÁREA DE CONCESSÃO .....	25
7. ENCARGOS DEVIDOS PARA CADA TIPO DE ÁREA DE CONCESSÃO.....	26
8. ENCARGOS DE LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO.....	28
9. ENCARGOS DE SEGURANÇA PATRIMONIAL .....	28
10. ENCARGOS DE VIGILÂNCIA .....	29
11. ENCARGOS DE GESTÃO DO PAISAGISMO .....	30
12. ENCARGOS DE APOIO AO MANEJO, CONSERVAÇÃO AMBIENTAL E PROTEÇÃO DOS RECURSOS NATURAIS E ÁREAS VERDES .....	30
13. ENCARGOS RELACIONADOS À SEGURANÇA DOS USUÁRIOS.....	32
14. ENCARGOS REFERENTES ÀS EDIFICAÇÕES E INFRAESTRUTURAS.....	33
15. ENCARGOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO .....	35
16. ENCARGOS DE OFERTA E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS TURÍSTICOS .....	37

## 1. CADERNO DE ENCARGOS

- 1.1 O objetivo deste **CADERNO DE ENCARGOS** é descrever e definir os **ENCARGOS DA CONCESSÃO** e as obrigações do **PODER CONCEDENTE**.
- 1.2 A **CONCESSIONÁRIA** deverá cumprir todos os **ENCARGOS DA CONCESSÃO** e, nos casos em que sejam omissos o **EDITAL** e seus **ANEXOS**, deverá seguir orientação do **GESTOR DO CONTRATO** ou dos mecanismos de mediação e arbitragem, observadas as disposições pertinentes do **EDITAL** e **ANEXOS**.
- 1.3 As atividades desenvolvidas pela **CONCESSIONÁRIA**, previstas neste **ANEXO**, devem observar os objetivos conservacionistas das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO** envolvidas e a legislação vigente, incluindo seus regulamentos internos e respectivos **PLANOS DE MANEJO**.

## 2. ENCARGOS DO PODER CONCEDENTE

- 2.1 Constituem-se obrigações do **PODER CONCEDENTE**, além de outras descritas nos **EDITAL, CONTRATO** e demais **ANEXOS**, bem como nos dispositivos legais aplicáveis e demais normas da legislação em vigor, devendo cumpri-las integralmente:
  - 2.1.1 recompor o equilíbrio econômico-financeiro do **CONTRATO**, nos termos do ANEXO IX – ALOCAÇÃO DE RISCOS E SISTEMA DE REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO;
  - 2.1.2 compensar a **CONCESSIONÁRIA** por eventuais desembolsos decorrentes de obrigações e de determinações administrativas ou judiciais imputáveis ao **PODER CONCEDENTE**;
  - 2.1.3 acompanhar e fiscalizar o fiel cumprimento do **CONTRATO** e seus **ANEXOS**;
  - 2.1.4 aplicar as sanções e adotar as demais medidas necessárias ao cumprimento regular do **CONTRATO** em caso de inadimplemento das obrigações assumidas pela **CONCESSIONÁRIA**, independentemente de prévia mediação e arbitragem;
  - 2.1.5 orientar e prestar informações e esclarecimentos à **CONCESSIONÁRIA** que venham a ser necessários para os **SERVIÇOS**;
  - 2.1.6 acompanhar e avaliar os **SERVIÇOS** prestados pela **CONCESSIONÁRIA** por meio de representantes especialmente designados, propondo melhorias e correções quando aplicável;
  - 2.1.7 comunicar, por escrito, qualquer falta, deficiência ou não conformidade na execução dos **SERVIÇOS** para correção pela **CONCESSIONÁRIA**, nos prazos constantes no item 4.4.4;

- 2.1.8 promover a entrega das **ÁREAS DA CONCESSÃO** e de todos os bens e instalações abrangidos pela **CONCESSÃO**, livres de quaisquer ônus, sendo ainda removidos eventuais bens, acervos ou equipamentos de sua propriedade ou de terceiros não afetos ao objeto da **CONCESSÃO**;
- 2.1.9 analisar e aprovar os projetos submetidos pela **CONCESSIONÁRIA**, assim como as propostas de implantação de melhorias e novos empreendimentos nos **SERVIÇOS TURÍSTICOS**, indicando eventuais óbices sempre de forma expressa, clara e escrita, devidamente fundamentada, de acordo com prazos definidos no **EDITAL** e seus **ANEXOS**;
- 2.1.10 atender, em conjunto com outras instâncias do Poder Público, às demandas da imprensa sobre o modelo da **CONCESSÃO** e atividades relacionadas a conservação ambiental, cabendo à **CONCESSIONÁRIA** atender às demandas relacionadas a gestão da **CONCESSÃO**;
- 2.1.11 Coordenar eventuais campanhas de divulgação da **CONCESSÃO**, em consonância com as diretrizes governamentais, o que não se confunde com as obrigações da **CONCESSIONÁRIA** relativas à divulgação e promoção da **ROTA DAS GRUTAS PETER LUND**;
- 2.1.12 garantir a segurança nas **ÁREAS DA CONCESSÃO**, que não se confundem com os **ENCARGOS DA CONCESSÃO** descritos no item 13 deste caderno.

### 3. ENCARGOS GERAIS DA CONCESSIONÁRIA

- 3.1 Constituem-se obrigações da **CONCESSIONÁRIA** quanto à gestão de pessoal:
  - 3.1.1 estruturar quadro de funcionários, em quantidade e com perfil profissional que garanta a realização de todos os **ENCARGOS DA CONCESSÃO** previstos no **CONTRATO** e **ANEXOS**, sendo, ao longo de todo o período de **CONCESSÃO**, responsável pela contratação e gestão de todos os colaboradores integrantes do quadro funcional, próprios ou terceirizados, respeitando a legislação trabalhista em sua plenitude;
  - 3.1.2 identificar, junto ao **PODER CONCEDENTE**, um profissional para responder tecnicamente pelo conjunto das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO**. Adicionalmente, manter pelo menos um profissional em cada **UNIDADE DE CONSERVAÇÃO**, sendo esse o responsável técnico pela coordenação local de todas as ações nas **ÁREAS DA CONCESSÃO**;
  - 3.1.3 administrar os recursos humanos alocados segundo as melhores práticas do mercado privado, de forma a contribuir para alcançar a excelência no atendimento ao usuário-cidadão;
  - 3.1.4 conceber, arcar e submeter os integrantes do quadro de funcionários da **CONCESSIONÁRIA** e terceirizados a treinamento e capacitação necessários ao efetivo atendimento dos **ENCARGOS DA CONCESSÃO**;

- 3.1.5 promover a integração do conhecimento entre a equipe de colaboradores das diferentes **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO** da **ROTA DAS GRUTAS PETER LUND**;
- 3.1.6 manter sob permanente avaliação o desempenho e a qualidade dos serviços prestados pelos seus funcionários na prestação dos **ENCARGOS DA CONCESSÃO**, de forma a identificar necessidades de reciclagem de pessoal;
- 3.1.7 substituir, quando solicitado pelo **PODER CONCEDENTE** em razão de falta grave, funcionários que tenham infringido regras da **CONCESSÃO** ou comprometido a segurança dos **USUÁRIOS**.
- 3.1.8 garantir o preenchimento dos postos de trabalho necessários à execução dos **SERVIÇOS** independentemente de férias e das demais ausências previstas na legislação vigente;
- 3.1.9 promover cursos de brigadistas, resgate e primeiros socorros para seus colaboradores e participar de cursos de capacitação oferecidos gratuitamente pelo **PODER CONCEDENTE**, caso não tenha promovido por conta própria curso no ano em que o mesmo seja ofertado pelo **PODER CONCEDENTE**;
- 3.1.10 fornecer uniformes a todo o seu quadro de pessoal alocado para a execução dos **SERVIÇOS**, de acordo com as funções executadas por cada funcionário, zelando para que as vestimentas se apresentem limpas e em bom estado de conservação;
- 3.1.10.1 fica vedada a comercialização de produtos semelhantes ao uniforme utilizado pelos funcionários.
- 3.1.11 estampar as logomarcas padrão fornecidas pelo **PODER CONCEDENTE**, conforme item 5.5.1.6 em todos os uniformes dos empregados da **CONCESSIONÁRIA**, nos crachás de identificação, sítios eletrônicos, veículos e demais elementos da **CONCESSÃO** pertinentes
- 3.1.11.1 Conforme ANEXO XII- MANUAL DE UTILIZAÇÃO DA MARCA ROTA DAS GRUTAS PETER LUND, a **CONCESSIONÁRIA** também deverá criar e incluir a própria logomarca em proporção equivalente à logomarca do **PODER CONCEDENTE**;
- 3.1.12 atualizar a logomarca padrão do **PODER CONCEDENTE** na medida em que os itens de identificação, como crachás, uniformes e demais elementos forem substituídos por depreciação natural;
- 3.1.13 manter seu pessoal devidamente identificado através de uniformes e crachás com fotografia recente;

- 3.1.14 assumir total responsabilidade pelo controle sobre a assiduidade e a pontualidade de todos os colaboradores integrantes do quadro funcional, ou terceiros, e pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, inclusive as decorrentes de acidentes, indenizações, multas, seguros, normas de saúde pública e regulamentadoras do trabalho;
- 3.1.15 cumprir rigorosamente as normas de Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho, de acordo com a legislação vigente, e sempre visando a prevenção de acidentes no trabalho;
- 3.1.16 fornecer ao seu pessoal os equipamentos de proteção individual e coletivo (**EPIs** e **EPCs**) necessários para o desempenho de suas atividades, em conformidade com as normas técnicas vigentes, bem como apresentar ao **PODER CONCEDENTE**, sempre que solicitado, os comprovantes de entrega desses equipamentos ao seu pessoal;
- 3.1.17 assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento do seu pessoal acidentado ou com mal súbito;
- 3.1.18 garantir que, caso a **CONCESSIONÁRIA** decida utilizar vigilância armada, o porte de arma seja permitido somente aos agentes treinados para a utilização da mesma, ficando seu uso limitado à legítima defesa própria ou de terceiros e à salvaguarda do patrimônio do **PODER CONCEDENTE**, depois de esgotados todos os outros meios para a solução de eventual problema.
- 3.1.19 disponibilizar, na hipótese prevista no item 3.1.18, cofre ou similar, para guarda dos armamentos e apresentar ao **PODER CONCEDENTE** a relação de armas e cópias xerográficas autenticadas dos respectivos "Registro de Arma" e "Porte de Arma", que serão utilizadas no cumprimento do **CONTRATO**, de acordo com os normativos vigentes.
- 3.2 Recomenda-se a contratação de fornecedores e prestadores de serviços locais e o uso de matérias primas e insumos da região, privilegiando a produção orgânica e visando o atendimento a diferentes tipos de público.
- 3.3 Gestão do Relacionamento
- 3.3.1 A **CONCESSIONÁRIA** deverá atuar de forma proativa na mediação de conflitos ou interesses relativos ao objeto da **CONCESSÃO**, procurando sempre esclarecer e alinhar informações equivocadas que possivelmente possam vir a circular sobre questões ligadas às **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO** a fim de manter uma imagem positiva e transparente das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO** e da **CONCESSÃO**.

- 3.3.2 A **CONCESSIONÁRIA**, a partir do início da **CONCESSÃO**, deverá divulgar o canal da Ouvidoria Geral do Estado nas **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO** que será o canal oficial para denúncias, reclamações e sugestões a serem realizadas por usuários-cidadãos.
- 3.3.3 A **CONCESSIONÁRIA** deverá manter registro ao longo do ano de todos os atendimentos realizados, incluindo informações de identificação e contatos, se houver, além de listar as medidas tomadas e eventual informação sobre a satisfação do cidadão.
- 3.3.4 A **CONCESSIONÁRIA** deverá promover em, no mínimo, 5 (cinco) dias por ano, eventos que promovam a cultura local, cidadania, saúde e/ou bem-estar às comunidades do entorno, no interior de cada uma das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO**, sem ônus para os participantes e em local previamente acordado como o **PODER CONCEDENTE**.
- 3.3.5 A **CONCESSIONÁRIA** deverá participar de todas as reuniões dos conselhos consultivos das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO**, a fim de prestar esclarecimentos, apoiar e fomentar parcerias relacionadas ao objeto da **CONCESSÃO**.
- 3.3.6 A **CONCESSIONÁRIA** poderá celebrar parcerias com artistas, produtores culturais, pesquisadores ou educadores, promovendo facilidades no acesso, cedendo equipamentos, pessoal ou qualquer outra forma de apoio que não comprometa as atividades de gestão da **UNIDADE DE CONSERVAÇÃO** e recebendo serviços ou licenças de uso de obras artísticas, seguindo o critério de conveniência, interesse público, legalidade, e moralidade, visando constituir acervo ou capacitar seus técnicos, nos interesses da **CONCESSÃO**.
- 3.4 Gestão da Marca e Canais de Comunicação da **ROTA DAS GRUTAS PETER LUND**
- 3.4.1 A **CONCESSIONÁRIA** deverá fazer uso adequado da marca da **ROTA DAS GRUTAS PETER LUND** e de cada uma das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO**, apresentadas nas Figuras 1, 2, 3 e 4 durante todo o prazo da **CONCESSÃO**, sobretudo, em suas ações de comunicação e promoção da **ROTA DAS GRUTAS PETER LUND**.

Figura 1: Marca da **ROTA DAS GRUTAS PETER LUND**



Figura 2: Marca do Monumento Natural Estadual Gruta Rei do Mato



Figura 3: Marca do Monumento Natural Estadual Peter Lund



Figura 4: Marca do Parque Estadual do Sumidouro



3.4.2 A marca **ROTA DAS GRUTAS PETER LUND**, bem como as marcas de cada uma das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO** são de propriedade do Estado de Minas Gerais e do Instituto Estadual de Florestas, cabendo à **CONCESSIONÁRIA** realizar a gestão e o uso de tais marcas, sob supervisão do **PODER CONCEDENTE** e durante a vigência do **CONTRATO**, para reforço da imagem e associação ao produto turístico junto ao público final, *trade* turístico, parceiros, instituições, investidores e comunidade.

3.4.2.1 A marca deverá ser utilizada conforme previsto no ANEXO XII- MANUAL DE UTILIZAÇÃO DA MARCA ROTA DAS GRUTAS PETER LUND, considerando elementos de forma, cor, fontes, logomarca e formas de aplicação.

3.4.2.2 As marcas deverão obrigatoriamente ser utilizadas pela **CONCESSIONÁRIA** em todas as ações de comunicação ou relacionamento.

3.4.2.3 Em caso de propostas de alteração das marcas, estas deverão ser aprovadas pelo **PODER CONCEDENTE** e serão de propriedade do Estado de Minas Gerais e do Instituto Estadual de Florestas.

3.4.3 As receitas fruto da gestão da marca e aplicadas a produtos comerciais comporão o **FATURAMENTO LÍQUIDO** da **CONCESSIONÁRIA** e deverão ter registro contábil específico.

3.4.4 É obrigatória a produção, publicação e manutenção de melhorias de sítio eletrônico promocional da **ROTA DAS GRUTAS PETER LUND**, sendo o público-alvo os visitantes locais, turistas e empresas de comercialização da unidade enquanto atrativo turístico. O conteúdo deve ser apresentado de forma atrativa, promocional e intuitiva, com imagens em alta resolução e que demonstrem experiências de visitação. Deve abranger, pelo menos, aspectos informativos da visitação turística

em cada **UC**, assim como opções de visitação nos melhores atrativos que compõem este produto turístico, ações de educação ambiental, programação de eventos, além dos objetivos conservacionistas das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO**, seus regulamentos internos, dentre outros.

3.4.4.1 O sítio eletrônico deverá se manter atualizado;

3.4.4.2 Deverá contemplar no mínimo os idiomas português e inglês;

3.4.4.3 Deverá ter integração com website e aplicativo que permita a compra de ingresso online - com possibilidade de agendamento de horário - e outros serviços, como estacionamento e hospedagem, se houver, dentre outras atividades;

3.4.4.4 Deverá ter interface com as mídias sociais, sítios institucionais e promocionais do Governo de Minas Gerais.

3.4.5 Caberá à **CONCESSIONÁRIA** a implantação e operação de aplicativo para smartphones, para as plataformas Android e IOS, ou outras que venham a substituí-las em *market share* e que permitam, no mínimo as seguintes funções:

3.4.5.1 divulgar e promover as ações e informações da **ROTA DAS GRUTAS PETER LUND**;

3.4.5.2 venda dos ingressos para as **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO**.

3.4.6 Elaboração de canal de comunicação em redes sociais de amplo acesso à sociedade, a fim de divulgar e promover as ações da **ROTA DAS GRUTAS PETER LUND**, sempre relacionando a visitação com a conservação das áreas protegidas contempladas.

3.4.6.1 Os perfis criados nas redes sociais deverão ser alimentados e acompanhados, a fim de manter a interatividade com o público, com foco no aumento e interesse na visitação das **UCs**.

3.4.7 Em caso de demanda da imprensa, deverá haver imediato atendimento pela **CONCESSIONÁRIA**, a fim de esclarecer e/ou dar amplo acesso a informações relacionadas às operações da **CONCESSIONÁRIA**. Porém deverá ocorrer a comunicação prévia e alinhamento de informações a serem repassadas com a assessoria de comunicação do **PODER CONCEDENTE**.

3.5 A **CONCESSIONÁRIA** poderá fazer **USO COMERCIAL DE IMAGEM** das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO**.

3.5.1 Receitas oriundas do **USO DE IMAGEM** das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO**, dos bens ambientais e do patrimônio nestas incluídas, quando utilizados com fins comerciais, associado à promoção de

marca, produto ou serviço poderão ser livremente cobradas e comporão o **FATURAMENTO BRUTO** da **CONCESSIONÁRIA** e deverão ter registro contábil específico.

3.5.2 As ações descritas no item 3.5.1 deverão ser previamente autorizadas pelo **PODER CONCEDENTE** e estarão submetidas às normas deste **ANEXO** e seus apêndices.

3.6 A **CONCESSIONÁRIA** poderá explorar a comercialização de *naming rights*.

3.6.1 Fica vedada a comercialização de *naming rights* relacionados aos nomes das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO**, que devem ser mantidos como Monumento Natural Estadual Gruta Rei do Mato, Monumento Natural Estadual Peter Lund e Parque Estadual do Sumidouro.

#### 4. ENCARGOS DA ETAPA DE TRANSIÇÃO

4.1 A **ETAPA DE TRANSIÇÃO** tem início na data de assinatura de **CONTRATO** e estender-se-á por 60 (sessenta) dias corridos.

4.1.1 Durante a **ETAPA DE TRANSIÇÃO** a responsabilidade de operação das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO** manter-se-á na alçada do **PODER CONCEDENTE**, bem como o recebimento das respectivas receitas.

4.1.2 O prazo da **ETAPA DE TRANSIÇÃO** poderá ser prorrogado, a critério do **PODER CONCEDENTE** e desde que devidamente motivado.

4.2 A **CONCESSIONÁRIA** poderá solicitar a antecipação do final da **ETAPA DE TRANSIÇÃO** a qualquer tempo, desde que a comunicação ao **PODER CONCEDENTE** seja feita com, no mínimo, 15 dias de antecedência da nova data final da **ETAPA DE TRANSIÇÃO**.

4.2.1 Tal antecipação não desobriga a **CONCESSIONÁRIA** de cumprir todos os itens previstos para a **ETAPA DE TRANSIÇÃO**.

4.3 A **CONCESSIONÁRIA** poderá solicitar, motivadamente, a prorrogação do prazo da **ETAPA DE TRANSIÇÃO** descrito no item 4.1, desde que a solicitação ao **PODER CONCEDENTE** seja feita com, no mínimo, 15 dias de antecedência do término do prazo. O **PODER CONCEDENTE** deverá manifestar-se em até 15 dias do recebimento do pedido.

4.4 Até o último dia da **ETAPA DE TRANSIÇÃO**, caberá à **CONCESSIONÁRIA** elaborar e submeter à aprovação do **PODER CONCEDENTE**:

4.4.1 **PROGRAMA DE MONITORAMENTO AMBIENTAL DOS IMPACTOS DA VISITAÇÃO - PMAIV**

- 4.4.1.1 **CONCESSIONÁRIA** deverá elaborar e apresentar ao **PODER CONCEDENTE** o primeiro **PROGRAMA DE MONITORAMENTO AMBIENTAL DOS IMPACTOS DA VISITAÇÃO - PMAIV** até a data de conclusão da **ETAPA DE TRANSIÇÃO**,
- 4.4.1.2 O **PROGRAMA DE MONITORAMENTO AMBIENTAL DOS IMPACTOS DA VISITAÇÃO - PMAIV** deverá ser submetido à aprovação do **PODER CONCEDENTE**.
- 4.4.1.2.1 O **PODER CONCEDENTE** terá 60 dias para aprovar ou solicitar alterações.
- 4.4.1.3 Anualmente, a partir da data de aprovação do primeiro **PMAIV**, a **CONCESSIONÁRIA** deverá submeter proposta de sua atualização ou manutenção, cuja aprovação também seguirá o disposto no item 4.4.1.2.1.
- 4.4.1.4 O **PMAIV** deverá ter como objetivo garantir a qualidade ambiental das áreas visitadas, incluindo os conjuntos espeleológicos, sítios arqueológicos, **TRILHAS** e todo o ambiente das **ÁREAS DA CONCESSÃO**, através da avaliação dos impactos antrópicos causados pelo uso intensivo das mesmas, da definição de estratégias de minimização dos impactos negativos identificados e do aprimoramento constante da gestão da visitação nas áreas a partir dos resultados obtidos.
- 4.4.1.5 Na elaboração do **PMAIV**, a **CONCESSIONÁRIA** deverá observar, no que for cabível, o Roteiro Metodológico para Manejo de Impactos da Visitação do ICMBIO<sup>1</sup>, ou outro documento que vier a substituí-lo.
- 4.4.1.6 O **PMAIV** deverá conter, no mínimo, os seguintes itens:
- 4.4.1.6.1 Métodos e técnicas a serem empregados;
  - 4.4.1.6.2 Definição dos pontos a serem monitorados;
  - 4.4.1.6.3 Periodicidade dos monitoramentos;
  - 4.4.1.6.4 Definição dos indicadores de impactos da visitação e sua forma de verificação considerando, no mínimo, os seguintes aspectos a serem monitorados:
    - 4.4.1.6.4.1 Situação das **TRILHAS** e atalhos, contemplando variação de largura, pontos de erosão, problemas de drenagem, dentre outros;
    - 4.4.1.6.4.2 Depredações ao patrimônio espeleológico e arqueológico (pichações, vandalismos, quebras de espeleotemas, etc.);
    - 4.4.1.6.4.3 Presença de resíduos sólidos em locais inapropriados;
    - 4.4.1.6.4.4 Intervenção direta dos visitantes que impactem a vida silvestre (ex: alimentação da fauna, perturbação de aves em processo de nidificação, molestar animais, etc.);

---

<sup>1</sup> [https://www.icmbio.gov.br/portal/images/stories/comunicacao/roteiro\\_impacto.pdf](https://www.icmbio.gov.br/portal/images/stories/comunicacao/roteiro_impacto.pdf), acesso em 15 de novembro de 2020.

- 4.4.1.6.4.5 Intervenção direta dos visitantes que impactem a vegetação (ex: retirada de espécies da flora, ação que cause incêndio florestal, etc.);
- 4.4.1.6.4.6 Produção elevada de ruídos;
- 4.4.1.6.4.7 Outros danos aos recursos naturais existentes.
- 4.4.1.6.5 Definição das medidas mitigadoras dos possíveis impactos ambientais
- 4.4.1.7 A **CONCESSIONÁRIA** deverá executar as medidas previstas no **PMAIV** vigente.
- 4.4.1.8 Em conjunto com a versão atualizada do **PMAIV**, nos termos do item 4.4.1.3, a **CONCESSIONÁRIA** deverá elaborar e apresentar anualmente ao **PODER CONCEDENTE** o **RELATÓRIO DO MONITORAMENTO**.
  - 4.4.1.8.1 O **RELATÓRIO DE MONITORAMENTO** deverá conter todos os dados obtidos e respectivas análises do monitoramento, conforme metodologia prevista no **PMAIV** vigente. Para todos os relatórios deverão ser entregues uma via impressa e uma versão digital.
  - 4.4.1.8.2 O relatório deverá conter, no mínimo, os seguintes itens:
    - 4.4.1.8.2.1 Forma de verificação, incluindo período de coleta de dados;
    - 4.4.1.8.2.2 Pontos amostrados georreferenciados;
    - 4.4.1.8.2.3 Relatório fotográfico;
    - 4.4.1.8.2.4 Análise dos resultados das medições, com a indicação e descrição dos impactos observados;
    - 4.4.1.8.2.5 Análise conclusiva, incluindo a comparação dos resultados dos monitoramentos realizados com os períodos anteriores, evidenciando a evolução do ambiente monitorado e avaliação propositiva com lista de intervenções e atividades de manejo realizadas ou necessárias para a sustentabilidade das áreas impactadas;
    - 4.4.1.8.2.6 Particularidades ou observações importantes relacionadas aos resultados avaliados; e
    - 4.4.1.8.2.7 Responsável pela sua elaboração.
  - 4.4.1.8.3 A partir dos resultados gerados anualmente, e da ampliação do conhecimento relacionado ao monitoramento e gestão dos impactos da visitação em **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO**, a **CONCESSIONÁRIA** e o **PODER CONCEDENTE** poderão verificar a necessidade de inclusão de novos indicadores, estabelecer prioridades para os indicadores e impactos mais críticos, e adequar o **PMAIV** para um modelo que melhor atenda às suas necessidades.
  - 4.4.1.8.4 O monitoramento terá como objetivos a identificação e mensuração dos impactos de visitação, não só para ajustar os limites para o fluxo de visitantes, ou capacidade

de carga, mas também para definição de outras ações de manejo relacionadas à conservação, restauração e visitação, bem como os riscos envolvidos por esta.

4.4.1.8.5 O monitoramento deverá ser realizado em todos os atrativos visitados na **ÁREA DA CONCESSÃO**.

4.4.1.8.5.1 Caso seja implementada nova atividade turística, seja **SERVIÇO TURÍSTICO SUGERIDO** ou **NOVOS SERVIÇOS TURÍSTICOS**, ao longo do período da **CONCESSÃO**, deverá ser apresentado novo **PMAIV**, incluindo o novo atrativo. Tal complementação não deverá alterar a data de entrega do **RELATÓRIO DE MONITORAMENTO** anual.

4.4.1.8.5.2 O monitoramento deverá ser balizado pelas medidas propostas nos **PLANOS DE MANEJO** e demais regulamentos específicos de cada **UNIDADE DE CONSERVAÇÃO**, observando-se as diretrizes e restrições especificadas nos documentos.

#### 4.4.2 **RELATÓRIO DE VISTORIA:**

4.4.2.1 Sob a supervisão de pelo menos 1 (um) profissional indicado pelo **PODER CONCEDENTE**, a **CONCESSIONÁRIA** deverá elaborar e apresentar ao **PODER CONCEDENTE** o **RELATÓRIO DE VISTORIA**, que retratará, detalhadamente, a situação das **ÁREAS DA CONCESSÃO**, incluindo bens móveis e equipamentos concedidos, descrevendo todas as suas características, em especial seu estado de conservação e manutenção.

4.4.2.2 O **RELATÓRIO DE VISTORIA** deverá contemplar os acervos arqueológicos, paleontológicos e outros disponíveis nas **UCs**, cabendo à **CONCESSIONÁRIA** a conferência do acervo inventariado, conforme ANEXO V - BENS TRANSFERIDOS e seu APENDICE 1 e a catalogação dos itens existentes nas **UCs** que não estiverem inventariados.

4.4.2.2.1 A catalogação das peças não inventariadas deverá contemplar, no mínimo, fotografia e descrição física (comprimento, largura, cor, peso, etc) incluindo informações do estado de conservação atual, para cada peça existente.

4.4.2.3 O **RELATÓRIO DE VISTORIA** deverá conter laudo da **CONCESSIONÁRIA**, com registro fotográfico e de localização, a fim de identificar ações de vandalismo existentes nas **ÁREAS DE CONCESSÃO**, com especial atenção às cavernas e sítios arqueológicos, inclusive depredações ao patrimônio espeleológico e arqueológico (pichações, vandalismos, quebras de espeleotemas, etc.).

4.4.2.4 Eventual conflito de informações entre o ANEXO V – BENS TRANSFERIDOS, seus Apêndices e o **RELATÓRIO DE VISTORIA**, deverá ser apontado em documento a ser entregue conjuntamente ao **RELATÓRIO DE VISTORIA**, detalhando a situação.

4.4.2.5 O **RELATÓRIO DE VISTORIA** e, se for o caso, o documento de detalhamento do conflito de informações a que se refere o subitem 4.4.2.4 deverão ser aprovados pelo **PODER CONCEDENTE** em até 60 (sessenta) dias da apresentação, consubstanciando-se, a partir da aprovação, no rol definitivo de **BENS TRANSFERIDOS** e sendo considerados pelo **PODER CONCEDENTE** como marco zero para as ações de monitoramento da **CONCESSIONÁRIA**.

#### 4.4.3 SISTEMA DE CONTROLE E GESTÃO – SCG

4.4.3.1 O **SCG** é o sistema responsável pela gestão, registro e controle de todas as transações e ocorrências relacionadas aos **SERVIÇOS TURÍSTICOS**, que deverá ser implementado, operado e mantido pela **CONCESSIONÁRIA**, o qual o **PODER CONCEDENTE** terá amplo acesso e uso.

4.4.3.2 A **CONCESSIONÁRIA** será responsável pela instalação, atualização e licença dos *softwares* necessários à operação do **SCG**, provendo os recursos, sendo eles na forma de assinatura ou subscrição, para garantir atualizações de segurança durante todo o prazo contratual.

4.4.3.3 O **SCG** deverá ter, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

4.4.3.3.1 Possuir interface com layout de fácil entendimento;

4.4.3.3.2 Monitorar e controlar a entrada e saída de **USUÁRIOS**;

4.4.3.3.3 Controlar os valores arrecadados pela **CONCESSIONÁRIA** por meio da cobrança de ingressos dos usuários e visitantes, independentemente da forma de pagamento, em decorrência da exploração da infraestrutura a ser implantada pela **CONCESSIONÁRIA**, bem como pela utilização de cada **SERVIÇO TURÍSTICO**.

4.4.3.3.4 Constituir um banco de dados de visitantes, em servidor online ou não, com o registro de todos os visitantes das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO**, contendo as seguintes informações mínimas: nome; documento de identificação; idade; sexo; data da visita; atividade realizada (lista de classes); tarifa paga, motivo e tipo de isenção, quando for o caso; horários de acesso; comprovação de ciência dos termos de conhecimento de perigos, riscos e responsabilidades pessoais e sobre o patrimônio, por assinatura digitalizada capturada através de dispositivo próprio de digitalização e acesso de funcionários e fornecedores.

4.4.3.3.5 Permitir a inserção de dados da pesquisa do perfil do visitante, que é um instrumento relevante na gestão da **UC** e que deverá ser feito periodicamente pela **CONCESSIONÁRIA**, em acordo com o **PODER CONCEDENTE**.

4.4.3.3.6 Possuir módulo de entrada de dados: deverá permitir que o operador da portaria ou centro de visitantes possa inserir os dados do visitante de maneira ágil com

classes de informações e formulários pré-programados, para dar agilidade no preenchimento das informações.

- 4.4.3.3.7 Deverá ser exigida a assinatura do termo de conhecimento de perigos, riscos e responsabilidades sobre o patrimônio, que deverá ser realizada através de dispositivo digital que registre a assinatura do usuário ou do respectivo responsável. Este registro deverá ser armazenado e mantido em um histórico de visitação dos usuários e atividades realizadas.
- 4.4.3.3.8 Possuir módulo de atualizações de dados: deverá permitir a inserção, edição e exclusão de novos registros de visitação.
- 4.4.3.3.9 Possuir módulo de consulta de dados: deverá permitir a consulta no banco de dados a partir de critérios de seleção multivariados, possibilitando o cruzamento das diferentes variáveis das informações mínimas de registro, para emissão de no mínimo os seguintes relatórios:
  - 4.4.3.3.9.1 Relatório detalhado de acessos;
  - 4.4.3.3.9.2 Filtros que ofereçam uma grande variação de possibilidades na emissão dos relatórios, a fim de selecionar as informações por código, nome, grupo, estrutura, hora, eventos, equipamentos e/ou grupo de equipamentos;
  - 4.4.3.3.9.3 Possuir relatório de *log*, contendo os eventos ocorridos, tais como: perda de comunicação com um equipamento, ausência de energia momentânea, ou mesmo *boot* do servidor;
  - 4.4.3.3.9.4 Ter um log de auditoria capaz de mostrar todas as informações incluídas, alteradas ou excluídas e qual usuário efetuou a operação, no período solicitado, para fins de fiscalização;
  - 4.4.3.3.9.5 Possuir todas as telas e mensagens escritas em português;
  - 4.4.3.3.9.6 Possuir quantidade de acessos simultâneos ilimitada e sem custo adicional;
  - 4.4.3.3.9.7 Identificar, no prazo máximo de 15 (quinze) segundos, a perda de comunicação com alguma controladora ou catraca, identificando que ela está off line;
  - 4.4.3.3.9.8 As catracas devem enviar status ao sistema de controle de acesso, no máximo a cada 10 (dez) segundos, visando a notificação em tempo real.
  - 4.4.3.3.10 Possuir módulo de geração de estatísticas: deverá permitir a consolidação das consultas realizadas em formatos quantitativos, gerando informações de frequência, média e soma das variáveis.

- 4.4.3.3.11 Possuir relatório com dados sobre o tempo de disponibilidade do sistema e tempo em que o sistema esteve inoperante ou fora do ar.
- 4.4.3.3.12 Garantir a atualização do banco de dados: o banco de dados deverá ser atualizado diariamente com os dados oriundos das três **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO**. Esta atualização pode ser de maneira automática ou realizada por equipe da **CONCESSIONÁRIA**.
- 4.4.3.3.13 Disponibilizar informações: todos os registros atualizados diariamente deverão estar disponíveis para consulta do **PODER CONCEDENTE** a qualquer momento, que poderá ainda realizar consultas nesses módulos.
- 4.4.3.3.14 Disponibilizar, mensalmente, relatórios detalhados relativos à operação das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO**, de maneira a propiciar o acompanhamento e fiscalização do **PODER CONCEDENTE**, em que conste a descrição de todos os eventos relativos à arrecadação e da distribuição das receitas.
- 4.4.3.3.15 Disponibilizar relatórios detalhados relativos à disponibilidade dos **SERVIÇOS TURÍSTICOS MÍNIMOS**, com descrição de todos os eventos relativos à operação, inclusive com detalhamento dos eventos que impactaram na sua oferta.
- 4.4.3.3.16 Ter capacidade mínima de memória para armazenamento de todas as transações realizadas ao longo dos últimos 5 (cinco) anos de operação, sendo que essas deverão estar disponíveis para acesso pelo **PODER CONCEDENTE**, quando necessário.
- 4.4.3.3.17 Possuir recursos de proteção e segurança dos dados (software de criptografia), de forma a garantir a integridade das informações armazenadas e evitar a possibilidade de adulteração e/ou fraude.
- 4.4.3.3.18 Possuir módulo para cadastro dos chamados de que tratam o subitem 4.4.4.5.
- 4.4.3.4 Caso o sistema fique inoperante, a **CONCESSIONÁRIA** deverá comunicar imediatamente o fato ao **PODER CONCEDENTE**. Nesta situação, a **CONCESSIONÁRIA** deverá realizar o controle manual dos visitantes e do valor arrecadado, até que o sistema se reestabeleça. As informações transcritas manualmente deverão ser transferidas ao **SCG** em até 15 dias do evento de paralisação.
- 4.4.3.5 Todo o material e equipamentos destinados ao controle de acesso e recepção de **USUÁRIOS** tais como computadores, impressoras, sistema informatizado, equipamento de

proteção, câmeras de segurança com armazenamento de dados, equipamentos de intercomunicação; catracas, entre outros, deverão estar em perfeito estado de funcionamento.

4.4.3.6 A **CONCESSIONÁRIA** deverá apresentar projeto de implantação do **SCG** em até 60 (sessenta) dias após assinatura do contrato.

#### 4.4.4 MATRIZ DE NÍVEL DE SERVIÇO ACORDADO

4.4.4.1 A **CONCESSIONÁRIA** deverá, durante a **ETAPA DE TRANSIÇÃO**, propor e apresentar para homologação do **PODER CONCEDENTE**, a classificação para cada item de manutenção e serviço de acordo com sua complexidade de solução e criticidade de atendimento, conforme Tabela 1: Matriz de Nível de Serviços Acordado.

4.4.4.1.1 Tal classificação deverá ser objeto de homologação pelo **PODER CONCEDENTE**, no prazo de 90 dias após a conclusão da classificação.

4.4.4.2 Caso ocorra uma manutenção ou serviço realizado para o qual não exista tal classificação, deverá ser atualizada ou criada uma lista, indicando essa nova classificação, devendo ser homologada pelo **PODER CONCEDENTE**.

4.4.4.3 Os níveis de criticidade serão definidos, em regra geral, conforme abaixo:

4.4.4.3.1 Criticidade 3 (Nível 3) – O produto ou serviço é crítico ao funcionamento da **UNIDADE DE CONSERVAÇÃO**, isto é, sua falha ou baixo desempenho interrompe o funcionamento de toda a **UNIDADE DE CONSERVAÇÃO**, podendo causar grande dano ou prejuízo à operação ou aos **USUÁRIOS**. O nível de criticidade 3 determina exposição a risco se o produto ou serviço falhar.

4.4.4.3.2 Criticidade 2 (Nível 2) - O produto ou serviço afeta o desempenho das atividades, mas não as interrompe, ou seja, sua falha ou baixo desempenho provoca perdas de funcionalidade, perda pontual de desempenho, sem impedir a operação da **UNIDADE DE CONSERVAÇÃO**. O nível de criticidade 2 contribui, mas não determina, exposição a risco se o produto ou serviço falhar.

4.4.4.3.3 Criticidade 1 (Nível 1) - O produto ou serviço não afeta o desempenho das atividades, não trazendo impacto no trabalho e produtividade da **UNIDADE DE CONSERVAÇÃO**. Não há exposição a riscos

4.4.4.4 Os níveis de complexidade de solução deverão levar em consideração o grau de dificuldade envolvido na detecção e resolução da falha ou problema, e serão classificados em alta, média ou baixa complexidade considerando as possíveis interferências abaixo:

4.4.4.4.1 Envolve diferentes partes de um ou mais sistemas e estruturas;

4.4.4.4.2 Peças específicas, não possuindo estoque previsto para tal;

4.4.4.4.3 Necessidade de contato com assistência técnica do fabricante; e

4.4.4.4.4 Necessidade de contato com o fabricante para acionar a garantia do produto.

4.4.4.5 A **CONCESSIONÁRIA** deverá propor, durante a **ETAPA DE TRANSIÇÃO**, a forma de controle de **TEMPO DE REPARO**, a partir dos chamados recebidos pela equipe designada pelo **PODER CONCEDENTE**, cadastrados no **SCG**. Essa forma deverá ser analisada pelo **PODER CONCEDENTE** em até 30 dias, que poderá solicitar alterações na metodologia. Essa métrica será utilizada para aferição dos tempos e apuração do indicador de desempenho, conforme detalhado no ANEXO VII – CADERNO DE INDICADORES DE DESEMPENHO.

Tabela 1: Matriz de Nível de Serviços Acordado

Nível de Criticidade ↑	Nível 3	VII TR - 4 horas	VII TR - 1 dia	IX TR - 3 dias	X <b>Atendimento Emergencial</b> Técnicos deixarão serviços com criticidade menor para atendimento a esse chamado
	Nível 2	IV TR - 1 dias	V TR - 2 dias	VI 7 dias	<b>Tempo de Reparo a Combinar</b> Alta complexidade por envolver diferentes partes do sistema
	Nível 1	I TR - 2 dias	II TR - 4 dias	III TR - 15 dias	Aguardo de peças específicas Necessidade de retorno dos fabricantes
		Baixo	Médio	Alto	Altíssimo
		Nível de Complexidade →			

**TR – TEMPO DE REPARO** - o tempo gasto, após abertura do chamado para realizar a manutenção para a qual foi solicitado e fechar o chamado.

## 5. ENCARGOS DE PLANEJAMENTO

5.1. A **CONCESSIONÁRIA** deverá iniciar na **ETAPA DE TRANSIÇÃO** a elaboração dos seguintes documentos, sendo que o prazo para a entrega de cada um está especificada no quadro a seguir:

Descrição	Data de Início	Prazo para Elaboração
Apresentação do <b>MANUAL DE GESTÃO DA VISITAÇÃO</b>	Data de início da <b>CONCESSÃO</b>	Até 120 dias
Elaboração do <b>SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA</b>	Data de início da <b>CONCESSÃO</b>	Até 120 dias
Elaboração do <b>PLANO DE MARKETING, COMUNICAÇÃO E PROMOÇÃO DA ROTA DAS GRUTAS DE LUND</b>	Data de início da <b>CONCESSÃO</b>	Até 180 dias
Apresentação dos <b>PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO – POPs</b>	Data de início da <b>CONCESSÃO</b>	Até 180 dias
Protocolo do <b>PLANO DE SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIO E PÂNICO</b>	Data de início da <b>CONCESSÃO</b>	Até 120 dias
Obtenção do <b>AUTO DE VISTORIA DO CORPO DE BOMBEIROS</b>	Aprovação do <b>PLANO DE SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIO E PÂNICO</b> pelo órgão responsável	Até 180 dias
Apresentação do <b>PROJETO DE SINALIZAÇÃO</b>	Data de início da <b>CONCESSÃO</b>	Até 360 dias
Implantação do <b>PROJETO DE SINALIZAÇÃO</b>	Data de início da <b>CONCESSÃO</b>	Até 720 dias

## 5.2. PLANO DE SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIO E PÂNICO:

5.2.1. A **CONCESSIONÁRIA** deverá elaborar e aprovar, junto ao Corpo de Bombeiros, projeto para implantação do **PLANO DE SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIO E PÂNICO** nas **ÁREAS DA CONCESSÃO**, em até 120 dias da data de início da **CONCESSÃO**.

5.2.1.1. A **CONCESSIONÁRIA** é responsável pela elaboração de todos os documentos necessários para a aprovação do projeto;

5.2.1.2. Após aprovação, a **CONCESSIONÁRIA** deverá fornecer e instalar os itens previstos no projeto, incluindo:

- 5.2.1.2.1. Extintores de incêndio conforme indicado em projeto;
  - 5.2.1.2.2. Sistemas de iluminação de emergência, incluindo tubulação e fiação, onde necessário;
  - 5.2.1.2.3. Placas de sinalização;
  - 5.2.1.2.4. Demais itens descritos no projeto aprovado.
- 5.2.2. A **CONCESSIONÁRIA** deverá fazer todas as manutenções e substituições necessárias para garantir o fiel cumprimento do **PLANO DE SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIO E PÂNICO** durante todo o prazo da **CONCESSÃO**.
- 5.2.3. A comprovação da implantação do **PLANO DE SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIO E PÂNICO** será feita através da obtenção do **AUTO DE VISTORIA DO CORPO DE BOMBEIROS**, no prazo de até 180 dias após a aprovação do **PLANO DE SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIO E PÂNICO** pelo órgão responsável.

### 5.3. MANUAL DE GESTÃO DA VISITAÇÃO:

- 5.3.1. A **CONCESSIONÁRIA** deverá conceber o **MANUAL DE GESTÃO DA VISITAÇÃO** da **ROTA DAS GRUTAS PETER LUND**, com base nos **PLANOS DE MANEJO** das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO**.
- 5.3.1.1. A **CONCESSIONÁRIA** deverá submeter o **MANUAL DE GESTÃO DA VISITAÇÃO** à aprovação do **PODER CONCEDENTE** em até 120 dias da data de início da **CONCESSÃO**.
- 5.3.2. O **MANUAL DE GESTÃO DE VISITAÇÃO** deverá ser atualizado anualmente, contado da primeira entrega, ou sempre que necessário, ou ainda, sempre que solicitado pelo **PODER CONCEDENTE**.
- 5.3.3. O **MANUAL DE GESTÃO DE VISITAÇÃO** deve ter como premissa o objetivo de contribuir para a ampliação da qualidade da experiência, inclusão social, satisfação e segurança na visitação, a valorização do patrimônio natural e cultural e a promoção das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO** integrantes da **ROTA DAS GRUTAS PETER LUND** como destinos turísticos de referência e indutores do desenvolvimento regional.
- 5.3.4. O documento a ser elaborado deverá apresentar os **SERVIÇOS TURÍSTICOS** e os produtos definidos para implementar as estratégias de gestão da visitação, bem como as ferramentas e conteúdos a serem utilizados para viabilizar as ações propostas, contendo, ao menos:
- 5.3.4.1. Lista dos produtos e serviços oferecidos dentro das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO**, acompanhados de suas especificações mínimas para a compreensão do objeto; dos respectivos locais onde serão oferecidos; do **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO**; do nível de dificuldade e de acessibilidade;

5.3.4.2. Sistema de cobrança de ingressos e valores a serem praticados, por produto e serviço oferecido;

5.3.4.3. Estratégias a serem adotadas para cumprimento das normas gerais de visitação à luz do APÊNDICE 04 – NORMAS DA VISITAÇÃO E USO PELA CONCESSIONÁRIA, que estabelece normas e procedimentos para o acesso e permanência nas dependências das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO ESTADUAIS** abertas à visitação pública;

5.3.4.4. Informações sobre o canal de comunicação a ser estabelecido com o usuário para repassar informações relativas à visitação.

#### **5.4. SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA:**

5.4.1. Para garantia da segurança dos usuários, a **CONCESSIONÁRIA** deverá elaborar o **SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA**, em atendimento à norma técnica oficial prevista no âmbito da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT/ISO 21101 ou outra que a substituir;

5.4.1.1. A **CONCESSIONÁRIA** deverá elaborar o **SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA** em até 120 dias da data de início da **CONCESSÃO**.

5.4.2. O **SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA** deverá criar protocolos e procedimentos de gestão da segurança e elaborar Plano de Ação em Emergências para cada uma das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO**, contemplando, inventário de todas as situações, com probabilidade de ocorrência de incidentes e acidentes e os riscos associados, estratégias de prevenção e ação em casos de acidentes e incidentes, rotinas das equipes envolvidas, parceiros envolvidos, formatos de atendimento ao usuário e tempos mínimos de atendimentos previstos;

5.4.3. A **CONCESSIONÁRIA** deverá adquirir e manter equipamentos básicos de primeiros socorros, imobilização e remoção e prestar os primeiros socorros quando necessário, sempre que possível por meio da equipe de brigadistas civis, enquanto comunica a ocorrência às autoridades responsáveis e familiares do **USUÁRIO**;

5.4.4. A equipe diretamente envolvida com as atividades turísticas nas **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO** deverá ser qualificada para atender os pré-requisitos do **SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA**;

5.4.5. O **SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA** deverá ser atualizado toda vez que uma nova atividade de **TURISMO DE AVENTURA** for implantada pela **CONCESSIONÁRIA**, sempre que necessário ou sempre que solicitado pelo **PODER CONCEDENTE**.

#### **5.5. PLANO DE MARKETING, COMUNICAÇÃO E PROMOÇÃO DA ROTA DAS GRUTAS DE LUND:**

5.5.1. O **PLANO DE MARKETING, COMUNICAÇÃO E PROMOÇÃO DA ROTA DAS GRUTAS DE LUND** deverá ser elaborado em até 180 dias da data de início da **CONCESSÃO**. Deverá observar as seguintes premissas:

5.5.1.1. Ampliar e divulgar conhecimentos sobre a **ROTA DAS GRUTAS DE LUND** para o público final e trade turístico;

5.5.1.2. Reforçar a marca/imagem **ROTA DAS GRUTAS DE PETER LUND** associando o diferencial ambiental e cultural do produto turístico;

5.5.1.3. Utilizar canais de comunicação locais, regionais, nacionais e internacionais, a fim de promover a **ROTA DAS GRUTAS DE PETER LUND**;

5.5.1.4. Manter atualizados canais digitais de comunicação com o contato do trade turístico e demais “*stakeholders*” da **ROTA DAS GRUTAS DE PETER LUND**, para facilitar a comunicação e relacionamento.

5.5.1.5. Contemplar em todos os meios de comunicação utilizados pela **CONCESSIONÁRIA** abordagem quanto à existência das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO**, seus objetivos, relevância ambiental e cultural para a sociedade.

5.5.1.6. Aplicar o uso da marca do Instituto Estadual de Florestas (IEF) e Governo do Estado junto à marca da **ROTA DAS GRUTAS PETER LUND** e das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO**, observando as normas de aplicação da marca do Governo do Estado, para toda e qualquer identificação visual relacionada à operação da concessão e sempre que houver viabilidade de aplicação conjunta.

5.5.1.7. Contemplar, sempre que possível, o acesso à comunicação da **ROTA DAS GRUTAS DE PETER LUND**, pelo público portador de necessidades especiais.

## 5.6. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO:

5.6.1. Especificar, por escrito e em língua portuguesa, os serviços, os roteiros e as rotinas operacionais a serem executadas, assim como os requisitos mínimos exigidos e necessários, por meio de manuais ou scripts de operação, os **PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO – POPs** de todos os **ENCARGOS DA CONCESSÃO**, os quais serão previamente apresentados ao **PODER CONCEDENTE**, em até 180 dias da data de início da **CONCESSÃO**, e no decorrer de todo o prazo de **CONCESSÃO**, com o objetivo de:

5.6.1.1. propor o planejamento e detalhamento do trabalho repetitivo a ser executado em busca de padrão na execução e na qualidade dos serviços, minimizando desvios na execução das tarefas;

5.6.1.2. servir de guia de instruções para os profissionais para a execução dos serviços rotineiros e;

- 5.6.1.3. determinar a rotina e a frequência de execução dos serviços a serem realizados, especificando o responsável e listando os equipamentos necessários.
- 5.6.2. Os **POPs** deverão conter, no mínimo:
- 5.6.2.1. planos de vistoria, manutenções e reparos;
  - 5.6.2.2. descritivo de funcionamento do serviço, inclusive eventuais atribuições de agentes públicos envolvidos;
  - 5.6.2.3. métodos de organização e planejamento do trabalho, inclusive aqueles relativos à descrição dos trabalhos para realização de obras e outras ações que possam causar distúrbios na **ÁREA DE CONCESSÃO**;
  - 5.6.2.4. tarefas a serem executadas;
  - 5.6.2.5. periodicidade e critérios para a realização de tarefas. Este item deverá considerar os prazos de vida útil e recomendações de fabricantes, os métodos e o controle do processo de trabalho e as responsabilidades pela realização das tarefas;
  - 5.6.2.6. relação de equipamentos, ferramentas de trabalho, utensílios, recursos materiais e técnicos que serão utilizados na prestação de serviços, assim como a sua aplicação;
  - 5.6.2.7. relação de indicadores que serão medidos para verificação do cumprimento do serviço conforme especificações da **CONCESSÃO**.

## 5.7. PROJETO DE SINALIZAÇÃO

- 5.7.1. Caberá à **CONCESSIONÁRIA** elaborar e implantar **PROJETO DE SINALIZAÇÃO** para a **ROTA DAS GRUTAS PETER LUND**, que deverá apresentar um sistema de sinalização interpretativa, informativa e indicativa integrada, contemplando a uniformização, a sinalização patrimonial, informativa e indicativa, dentre outros itens.
- 5.7.2. O **PROJETO DE SINALIZAÇÃO** deve observar as seguintes diretrizes:
- 5.7.2.1. Seguir padrão de identidade visual alusivo a temas da **ROTA DAS GRUTAS PETER LUND**, tornando os espaços caracterizados e agradáveis ao público visitante, bem como a garantia do conforto ambiental e climatização dos mesmos.
  - 5.7.2.2. Abranger todos os principais **EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS, TRILHAS**, principais vias de acesso, e áreas internas, tendo caráter indicativo, interpretativo, informativo e de advertência.
  - 5.7.2.3. Ser realizado dentro de uma proposta de comunicação visual integrada e homogênea em toda a **ROTA DAS GRUTAS PETER LUND**.
  - 5.7.2.4. Disponibilizar conteúdo bilíngue (português e inglês).
  - 5.7.2.5. Obedecer aos padrões das Normas ABNT de Turismo de Aventura de Classificação de Trilhas.

- 5.7.2.6. Ser suficiente nas **TRILHAS** obrigatórias para garantir a possibilidade de realização **AUTOGUIADA**.
- 5.7.2.7. É desejável que o projeto esteja integrado a aplicativos/sites de geolocalização e outros dispositivos digitais.
- 5.7.3. A **CONCESSIONÁRIA** deverá apresentar o **PROJETO DE SINALIZAÇÃO** ao **PODER CONCEDENTE** em até 360 (trezentos e sessenta) dias da data de início da **CONCESSÃO**.
- 5.7.3.1. O **PODER CONCEDENTE** terá 90 (noventa) dias para analisar e aprovar o projeto.
- 5.7.4. A **CONCESSIONÁRIA** deverá implantar o **PROJETO DE SINALIZAÇÃO** aprovado pelo **PODER CONCEDENTE** em até 720 dias após a aprovação do mesmo, conforme item 5.7.3.1.
- 5.7.5. A **CONCESSIONÁRIA** será responsável pela manutenção da sinalização em perfeito estado ao longo de toda a **CONCESSÃO**.
- 5.7.6. Observar, no que for cabível, o Manual de Sinalização de Trilhas do ICMBio ou outro que venha a substituí-lo.

## **6. CONSTRUÇÕES E REFORMAS NAS INFRAESTRUTURAS DA ÁREA DE CONCESSÃO**

- 6.1 A **CONCESSIONÁRIA** deverá realizar, no mínimo, e conforme condições do ANEXO XI – CRONOGRAMA e do ANEXO VI CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSÃO – APÊNDICE 1 - DETALHAMENTO DAS INTERVENÇÕES NO PESU, as seguintes construções, reformas e/ou melhorias nas infraestruturas já existentes na **ÁREA DE CONCESSÃO** situadas no Parque Estadual do Sumidouro:
- 6.1.1 Museu Peter Lund: confecção e substituição de todos os adesivos existentes na área do Museu, atualizando os conteúdos quando necessário.
- 6.1.2 Implantação de um poço artesiano ou outra solução para suprimento de água nas instalações do local conhecido como Gruta da Lapinha, que incluem o Museu Peter Lund, Castelinho, receptivo e construções adjacentes.
- 6.1.3 Manutenção corretiva dos elevadores, caso necessário.
- 6.1.4 Demais intervenções necessárias detalhadas no ANEXO VI - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSÃO – APÊNDICE 1 - DETALHAMENTO DAS INTERVENÇÕES NO PESU.
- 6.2 A **CONCESSIONÁRIA** deverá realizar, no mínimo, e conforme condições do ANEXO XI – CRONOGRAMA e do ANEXO VI CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSÃO – APÊNDICE 2 - DETALHAMENTO DAS INTERVENÇÕES NO MNEGRM, as seguintes construções, reformas e/ou melhorias nas infraestruturas já existentes na **ÁREA DE CONCESSÃO** situada no Monumento Natural Estadual Gruta Rei do Mato:

6.2.1 Auditório: dotar de equipamentos audiovisuais, com tecnologia atualizada, para que possa ser utilizado em sua capacidade máxima.

6.2.1.1 Deve ser incluído, no mínimo, projetor, tela de projeção retrátil, sistema de áudio, caixas acústicas e microfones.

6.2.2 Todo o complexo: detalhamento das intervenções no ANEXO VI CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSÃO – APÊNDICE 2 - DETALHAMENTO DAS INTERVENÇÕES NO MNEGRM.

6.3 A **CONCESSIONÁRIA** deverá realizar, no mínimo, e conforme condições do ANEXO XI – CRONOGRAMA e do ANEXO VI CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSÃO – APÊNDICE 3 - DETALHAMENTO DAS INTERVENÇÕES NO MNEPL, as seguintes construções, reformas e/ou melhorias nas infraestruturas já existentes na **ÁREA DE CONCESSÃO** situada no Monumento Natural Estadual Peter Lund:

6.3.1 Estacionamento: implantar solução para controle de acesso ao estacionamento.

6.3.2 Manutenção corretiva dos elevadores, caso necessário.

6.3.3 Demais intervenções necessárias detalhadas no ANEXO VI CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSÃO – APÊNDICE 3 - DETALHAMENTO DAS INTERVENÇÕES NO MNEPL.

6.4 A proposta para as construções, reformas e/ou melhorias nas infraestruturas já existentes na **ÁREA DE CONCESSÃO** deverá ser fundamentada por **ANTE-PROJETO**, submetido à aprovação do **PODER CONCEDENTE**.

6.4.1 O **PODER CONCEDENTE** terá um prazo máximo de 90 dias para análise do **ANTE-PROJETO**.

6.5 Deverão ser entregues ao **PODER CONCEDENTE**, antes do início das intervenções, os **PROJETOS EXECUTIVOS** com a devida Anotação de Responsabilidade Técnica – ART;

6.6 Após a conclusão das intervenções deverá ser entregue ao **PODER CONCEDENTE** o **“COMO CONSTRUÍDO – AS BUILT”**, conforme norma ABNT NBR 14645-1:2001

## **7. ENCARGOS DEVIDOS PARA CADA TIPO DE ÁREA DE CONCESSÃO**

7.1 As **ÁREAS DE CONCESSÃO** são aquelas definidas no ANEXO IV– ÁREAS DA CONCESSÃO, sendo diferenciadas pelo tipo, sendo: **ÁREA TIPO A, ÁREA TIPO B e TRILHAS**.

7.1.1 As **ÁREAS TIPO A** são aquelas que deverão ser usadas diretamente para a oferta e execução de **SERVIÇOS TURÍSTICOS**;

- 7.1.2 As **ÁREAS TIPO B** são aquelas que, apesar de integrarem a **ÁREA DA CONCESSÃO**, não são utilizadas para a promoção de **SERVIÇOS TURÍSTICOS**;
- 7.1.3 As áreas de **TRILHAS** são aquelas onde são prestados os **SERVIÇOS TURÍSTICOS** de caminhadas ou **TRILHAS, GUIADAS** ou **AUTOGUIADAS**, abrangendo toda a extensão das **TRILHAS** e um alcance de 10 (dez) metros para cada lado.
- 7.2 As áreas inicialmente designadas como **ÁREA TIPO A, ÁREA TIPO B e TRILHAS** estão designadas ANEXO IV – **ÁREAS DA CONCESSÃO** e a extensão, localização e distribuição das tipologias de áreas dentro das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO** podem ser alteradas durante todo o prazo da **CONCESSÃO**, de acordo com a proposta de execução dos **ENCARGOS** de promoção dos **SERVIÇOS TURÍSTICOS** apresentada pela **CONCESSIONÁRIA** e aprovada pelo **PODER CONCEDENTE**.
- 7.3 A distribuição de **ENCARGOS** atribuídos a cada tipologia de **ÁREA DE CONCESSÃO** na Tabela 2 baseia-se nos **ENCARGOS** mínimos definidos nesse **EDITAL** da **CONCESSÃO**.
- 7.4 A **CONCESSIONÁRIA** prestará um conjunto de **ENCARGOS DA CONCESSÃO** diferenciado, conforme cada tipo de **ÁREA DE CONCESSÃO**, nos termos abaixo.

Tabela 2: Distribuição de **ENCARGOS DA CONCESSÃO** por tipo de **ÁREA DE CONCESSÃO**

<b>ENCARGOS DA CONCESSÃO</b>	<b>ÁREA TIPO A</b>	<b>ÁREA TIPO B</b>	<b>TRILHAS</b>
Limpeza e higienização	✓		✓
Segurança patrimonial	✓		
Vigilância	✓		✓
Gestão do paisagismo	✓		
Apoio ao manejo, conservação ambiental e proteção dos recursos naturais e áreas verdes	✓		✓
Segurança dos usuários	✓	✓	✓
Manutenção das edificações e infraestruturas	✓		✓
Oferta e execução de <b>SERVIÇOS TURÍSTICOS</b>	✓		✓

7.5 Os **ENCARGOS DA CONCESSÃO** descritos neste **CADERNO DE ENCARGOS** ou outro **ANEXO** que integre esse **EDITAL** que não estejam listados na Tabela 2 devem ser cumpridos pela **CONCESSIONÁRIA** considerando a **ÁREA DA CONCESSÃO** em sua totalidade, sem exceção.

## **8. ENCARGOS DE LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO**

8.1 É obrigação da **CONCESSIONÁRIA** a execução de serviços de limpeza e higienização das edificações contidas na **ÁREA DA CONCESSÃO**, observado o subitem 7.4, sobretudo, a limpeza das dependências administrativas, acervo técnico, espaços de apoio e áreas voltadas ao uso público intensivo atentando obrigatoriamente para a limpeza diária e/ou rotineira dos itens abaixo:

- 8.1.1 Espaços de trabalho da equipe administrativa, incluindo espaço cedido ao uso da equipe do **PODER CONCEDENTE**;
- 8.1.2 Espaços para hospedagem de pesquisadores cadastrados no **IEF**, nos termos do item 16.6.9.4;
- 8.1.3 Sanitários de uso da equipe administrativa;
- 8.1.4 Sanitários de uso do público de maneira geral;
- 8.1.5 Museus e entorno;
- 8.1.6 Centros de visitação e entorno;
- 8.1.7 Áreas de exposição de acervo de interesse público;
- 8.1.8 Equipamentos de alimentação;
- 8.1.9 Estacionamentos;
- 8.1.10 Equipamentos de hospedagem, se houver;
- 8.1.11 Auditórios;
- 8.1.12 Área do poço artesiano;
- 8.1.13 Estação de Tratamento de Efluentes;
- 8.1.14 Trilhas, nos termos do subitem 16.6.6, e
- 8.1.15 Outras estruturas existentes nas **ÁREAS DA CONCESSÃO**.

## **9. ENCARGOS DE SEGURANÇA PATRIMONIAL**

9.1 A **CONCESSIONÁRIA** será responsável pela segurança patrimonial dos bens e equipamentos que integram a **CONCESSÃO**, observada a área da **CONCESSÃO**, conforme subitem 7.4.

9.1.1 A **CONCESSIONÁRIA** deverá implantar uma estrutura de vigilância patrimonial, que fiscalizará todas as estruturas físicas em caráter permanente, atendendo às suas funções com elevado padrão de qualidade e de modernidade, com todos os equipamentos em plena capacidade de uso, contando com equipe de pessoal necessária e adequada;

9.1.1.1 A **CONCESSIONÁRIA** deverá considerar que, em até um ano da assinatura do **CONTRATO**, terá ocorrido a conclusão das obras constantes no ANEXO V–BENS TRANSFERIDOS, APÊNDICE 2–PROJETO LUMINOTÉCNICO EM EXECUÇÃO NO PESU, referentes ao projeto luminotécnico, elétrico e de monitoramento por câmeras para o **PARQUE ESTADUAL DO SUMIDOURO**.

9.1.2 O poder de polícia deverá ser exercido pelo **PODER CONCEDENTE**, dentro de suas competências, não sendo transferida para a **CONCESSIONÁRIA** a referida responsabilidade.

## 10. ENCARGOS DE VIGILÂNCIA

10.1 Em relação à vigilância, a **CONCESSIONÁRIA** deverá, observado o subitem 7.4:

10.1.1 Prover vigilância 24h, todos os dias da semana, incluindo domingos e feriados, fiscalizando, no mínimo, as portarias das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO** e os acessos à Casa Fernão Dias e à Fazenda Samambaia;

10.1.2 Prover vigilância patrimonial preventiva das estruturas disponíveis nas **ÁREAS DA CONCESSÃO**, de forma a evitar vandalismos e proteger o patrimônio existente.

10.1.3 Manter afixado em local visível, o número do telefone da Delegacia de Polícia da Região, do Corpo de Bombeiros do Estado de Minas Gerais, Polícia Militar Ambiental, da Defesa Civil Municipal e Estadual, do Posto de Saúde ou Hospital mais próximo, da Ouvidoria do Governo do Estado de Minas Gerais, da Força Tarefa Previncêndio e dos responsáveis pela **CONCESSIONÁRIA**;

10.1.4 Atuar na vigilância preventiva para a proteção do patrimônio natural, histórico-cultural, arqueológico e paleontológico das **ÁREAS DA CONCESSÃO** contra eventuais danos que possam ser causados pelos visitantes;

10.1.5 Coibir qualquer ação, emissão de som ou ruído, causado pelo visitante, que cause dano ou afete o sossego da fauna e o bem-estar dos usuários das **ÁREAS DA CONCESSÃO**;

- 10.1.6 Comunicar prontamente ao **PODER CONCEDENTE** os casos de danos ao patrimônio natural, histórico-cultural, arqueológico, espeleológico e paleontológico, o flagrante de ocorrência de crimes ambientais, ou ainda qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providências necessárias;
- 10.1.7 Registrar e controlar diariamente as ocorrências do posto ou setor em que estiver prestando seus serviços e manter sistema de registro de todas as ocorrências de infrações, atividades suspeitas, descrição detalhada da ocorrência, localização e medidas tomadas;
- 10.1.8 Disponibilizar prontamente este sistema de registro para a autoridade policial e para o **PODER CONCEDENTE** sempre que forem solicitados; e
- 10.1.9 Prover manutenção em cercas e muros, quando necessário ao cumprimento dos objetivos da **CONCESSÃO**.

## **11. ENCARGOS DE GESTÃO DO PAISAGISMO**

- 11.1 Cabe à **CONCESSIONÁRIA** a gestão do paisagismo nas **ÁREAS DA CONCESSÃO**, observado o subitem 7.4, sendo de sua exclusiva responsabilidade:
  - 11.1.1 Respeitar a legislação vigente e observar as boas práticas, técnica e ambientalmente recomendadas para unidades de conservação de proteção integral nas **ÁREAS DA CONCESSÃO**, quer seja em termos de qualidade, quantidade ou destinação;
  - 11.1.2 Prover de forma adequada a manutenção e conservação de áreas verdes, incluindo as áreas gramadas, árvores, plantas e arbustos, procedendo à sua poda, adubagem, plantio e reposição, entre outros;
  - 11.1.3 Manter as áreas livres de ervas daninhas, lodo, lixo, corpos estranhos;
  - 11.1.4 Realizar controle integrado de pragas que possam causar danos ou risco à saúde dos usuários, após análise e aprovação do IEF, respeitado o manejo ambientalmente adequado;
  - 11.1.5 Realizar substituição de espécies vegetais mortas ou insalubres; e
  - 11.1.6 Irrigar as áreas verdes, com frequência e periodicidade adequadas para a manutenção das espécies.

## **12. ENCARGOS DE APOIO AO MANEJO, CONSERVAÇÃO AMBIENTAL E PROTEÇÃO DOS RECURSOS NATURAIS E ÁREAS VERDES**

12.1 Cabe à **CONCESSIONÁRIA** a realização de atividades de apoio ao manejo, conservação ambiental e proteção dos recursos naturais e áreas verdes nas **ÁREAS DA CONCESSÃO**, observado o subitem 7.4, sendo de sua responsabilidade:

12.1.1 Atuar pautado nas diretrizes de conservação do patrimônio natural, histórico-cultural, arqueológico, espeleológico e paleontológico das **ÁREAS DA CONCESSÃO**, desenvolvendo estratégias para que ocorra o mínimo impacto ambiental possível, advindo das atividades de visitação, buscando a garantia da total integridade desse patrimônio, sendo obrigatório que a **CONCESSIONÁRIA** utilize seus meios tecnológicos e recursos humanos para que não ocorram danos irreversíveis ao patrimônio ao longo de toda a **CONCESSÃO**, advindos de suas atividades e serviços ofertados.

12.1.2 Respeitar as diretrizes dos **PLANOS DE MANEJO**:

12.1.2.1 A **CONCESSIONÁRIA** será responsável por seguir todas as diretrizes dos **PLANOS DE MANEJO**, incluídos os planos espeleológicos das grutas das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO**, cuja elaboração e revisão são de responsabilidade do **PODER CONCEDENTE**.

12.1.3 Apoiar o combate aos incêndios florestais:

12.1.3.1 Em casos de ocorrência de focos de incêndios florestais nas **ÁREAS DA CONCESSÃO**, a **CONCESSIONÁRIA** deverá acionar o **PODER CONCEDENTE** e agir de forma imediata para que a menor quantidade de área das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO** seja afetada pelo incêndio.

12.1.3.2 A **CONCESSIONÁRIA** deverá manter pessoal instruído quanto ao emprego de equipamentos de combate em caso de necessidade de promoção do primeiro combate até o acionamento da equipe de agentes de Parques do IEF e da Força Tarefa Previncêndio.

12.1.4 Gerir os resíduos sólidos gerados nas **ÁREAS DA CONCESSÃO**:

12.1.4.1 A **CONCESSIONÁRIA** deverá se responsabilizar por todo resíduo gerado nas **ÁREAS DA CONCESSÃO**, sejam eles oriundos da visitação ou por atividades administrativas e operacionais de suas responsabilidades, cuidando para uma política de mínimo impacto, nos termos das Leis: Lei Federal nº 12.305/10, que estabelece a Política Nacional de Resíduos Sólidos, Lei Federal nº 11.445/07 que estabelece as diretrizes nacionais para o Saneamento Básico e Lei Estadual nº 18.031/09 que dispõe sobre a Política Estadual de Resíduos Sólidos ou aquelas que venham a substituí-las. Nesse sentido, deverá adotar obrigatoriamente as seguintes medidas:

- 12.1.4.1.1 A **CONCESSIONÁRIA** deverá adotar boas práticas em relação à gestão de resíduos sólidos como a não geração, redução, reutilização, coleta seletiva, reciclagem, logística reversa, tratamento preliminar dos resíduos sólidos e preferência pela disposição final ambientalmente adequada dos resíduos;
- 12.1.4.1.2 Realizar triagem prévia de resíduos sólidos produzidos na área de administração e nos locais de uso público, identificando locais para disposição dos resíduos conforme a Resolução CONAMA nº 275/01, ou aquela que venha substituir, e deverá garantir a sua destinação adequada conforme legislação.

### 13. ENCARGOS RELACIONADOS À SEGURANÇA DOS USUÁRIOS

13.1 Constituem-se obrigações especificamente relacionadas aos serviços de segurança dos usuários prestados pela **CONCESSIONÁRIA**:

13.1.1 Observar, na implementação e execução dos produtos de **TURISMO DE AVENTURA** ofertados no seu portfólio, o cumprimento das Normas Técnicas oficiais de Condutores do Turismo de Aventura previstas no âmbito da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, tais como:

13.1.1.1 ABNT NBR 15285 – Competências mínimas para condutores de Turismo de Aventura;

13.1.1.2 ABNT NBR 15397 – Condutores de montanhismo e de escalada;

13.1.1.3 ABNT NBR 15399 – Condutores de espeleoturismo de aventura; dentre outras conforme o tipo de atividade de turismo desempenhada;

13.1.1.4 ABNT NBR 15501 – Turismo de aventura – Técnicas verticais – Requisitos para produto; e

13.1.1.5 ABNT NBR 15502 – Turismo de aventura – Técnicas verticais – Procedimentos.

13.1.2 Deverá ser aplicado o disposto no **SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA**, conforme item 5.4.

13.1.3 Deverá ser contratado seguro de acidente pessoal para os visitantes das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO**, condizente com o nível de risco das atividades disponibilizadas.

13.1.4 Deverá ser utilizada estratégia de comunicação adequada, com exibição de vídeos ou outros meios para repassar informação educativa visando alertar os **USUÁRIOS** a não sair das trilhas permitidas e sobre os riscos da visita em ambientes naturais.

13.2 Para a **ÁREA TIPO B**, os encargos relacionados à segurança dos **USUÁRIOS** resumem-se a deter e processar a informação sobre o fluxo de entrada e saída diário dos **USUÁRIOS** pelas portarias oficiais das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO**, de forma a identificar, pela diferença de quantitativos, ou outras metodologias que a **CONCESSIONÁRIA** entenda mais adequadas e eficientes, casos de desaparecimentos, perdas em trilhas, lesões, ferimentos, ou quaisquer outros danos pessoais.

- 13.2.1 Quando for o caso, deverá prestar os primeiros socorros, sempre que possível ser realizado por equipe de brigadistas civis, enquanto comunica às autoridades responsáveis e familiares;
- 13.2.2 Nos casos em que a **CONCESSIONÁRIA** não obtenha sucesso na localização do visitante, deverá comunicar ao **PODER CONCEDENTE** e acionar o órgão do Estado competente para auxílio na resolução da ocorrência.

#### **14. ENCARGOS REFERENTES ÀS EDIFICAÇÕES E INFRAESTRUTURAS**

14.1 A **CONCESSIONÁRIA** deverá responsabilizar-se pela limpeza, manutenção e conservação de todas as edificações e instalações contidas nas **ÁREAS DA CONCESSÃO** designadas para esses **ENCARGOS**, observado o subitem 7.4.

14.1.1 Em caso de edificações e áreas tombadas como patrimônio cultural e inseridas nas **ÁREAS DA CONCESSÃO**, a **CONCESSIONÁRIA** deverá seguir as diretrizes estabelecidas no processo de tombamento e pelos órgãos de proteção e preservação patrimonial, conforme legislação vigente.

14.1.2 A **CONCESSIONÁRIA** será responsável por todo tipo de passivo decorrente de obras e benfeitorias que realizar, como retirada de entulhos, canteiros de obras, resíduos e instalações hidráulicas passíveis de outorga.

14.1.3 Caso a **CONCESSIONÁRIA** decida por alguma alteração nas edificações presentes, deverá apresentar um plano de utilização das mesmas, solicitando anuência expressa do **PODER CONCEDENTE**.

14.1.4 Disponibilizar três espaços para uso contínuo de equipes do **PODER CONCEDENTE**, sendo um no Monumento Natural Estadual Gruta Rei do Mato, um no Monumento Natural Estadual Peter Lund e um no Parque Estadual do Sumidouro.

14.1.4.1 Os espaços devem ser adequados para o trabalho diário das equipes dos Parques e estar equipados, no mínimo, com estações de trabalho, armários para guarda de material de escritório, cadeiras, energia elétrica, internet e telefonia de modo a atender, no mínimo, 4 (quatro) pessoas cada, no **MNEPL** e no **MNEGM**, e 5 (cinco) pessoas no **PESU**.

14.1.4.2 Também deverão ser disponibilizados espaços para guarda de material de brigada da **UC** e demais equipamentos existentes.

14.1.4.3 Compatibilizar também estruturas de banheiros, estacionamentos, copas e cozinhas de funcionários, e, eventualmente, espaços para realização de reuniões da equipe do **PODER**

**CONCEDENTE** e dos conselhos consultivos das áreas, conforme disponibilidade da estrutura de cada **UNIDADE DE CONSERVAÇÃO**.

- 14.1.5 A **CONCESSIONÁRIA** deverá ceder o uso do auditório do Monumento Natural Gruta Rei do Mato ao **PODER CONCEDENTE** por até 15 dias por ano, mediante reserva a ser realizada no primeiro mês de cada ano, e confirmação, com no mínimo 30 dias de antecedência.
- 14.1.6 O **PODER CONCEDENTE** poderá disponibilizar as datas a que tem direito ao uso do auditório para outros órgãos da Administração Pública ou parceiros da sociedade civil, caso não faça uso das mesmas, devendo comunicar previamente a cessão à **CONCESSIONÁRIA**.
- 14.1.7 A **CONCESSIONÁRIA** deverá disponibilizar auditório do Monumento Natural Da Gruta Rei do Mato para o Município de Sete Lagoas 5 (cinco) vezes por semestre, desde que para eventos de interesse/caráter público e institucional, sem fins lucrativos e que a solicitação seja realizada no primeiro mês de cada ano civil, com a especificação das datas e descrição da finalidade do evento, cabendo negociação no planejamento entre o Município e a **CONCESSIONÁRIA** nas datas da agenda preliminar, cuja aprovação ficará condicionada à disponibilidade na data solicitada.
- 14.1.7.1 No que se refere à disponibilização de auditório para o Município de Sete Lagoas mencionada no item 14.1.7, no caso de eventos de caráter privado ou particular, aplicam-se o disposto no APÊNDICE 04 – NORMAS DA VISITAÇÃO E USO PELA CONCESSIONÁRIA.
- 14.1.7.2 Caso o Município de Sete Lagoas não solicite os dias a que tem direito, esses poderão ser utilizados em acréscimo aos dias que o **PODER CONCEDENTE** tem direito, desde que reservados no segundo mês de cada ano civil.
- 14.1.8 A **CONCESSIONÁRIA** deverá executar, no mínimo, as seguintes atividades de manutenção da infraestrutura contida na **ÁREA DA CONCESSÃO** das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO** durante todo o período da **CONCESSÃO**:
- 14.1.8.1 Manutenção predial, incluindo obras civis, pintura, acabamento, pisos, forros e outros elementos relacionados.
- 14.1.8.2 Manutenções corretivas e/ou substituições que se façam necessárias para o bom funcionamento dos **EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS**;
- 14.1.8.3 Manutenções de todos os equipamentos e mobiliários conforme especificações dos fabricantes e boas práticas de manutenção;
- 14.1.8.4 Verificação da comunicação visual e placas de sinalização indicativas, substituindo as que estiverem em início de deterioração;

- 14.1.8.5 Manutenção dos sistemas de tratamento de esgotos e sistema de drenagem das águas pluviais;
- 14.1.8.6 Limpeza e manutenção dos sistemas de tratamento de esgotos, conforme o mais adequado para o projeto executado;
- 14.1.8.7 Limpeza e manutenção dos coletores, caixas de passagem e sistema de drenagem com a retirada dos elementos sólidos não degradáveis, uma vez por semana ou sempre que necessário;
- 14.1.8.8 Verificação, limpeza e desobstrução da rede de drenagem dos coletores de águas pluviais sempre que necessário;
- 14.1.8.9 Manter em pleno funcionamento toda a iluminação dentro dos limites das **ÁREAS DA CONCESSÃO**;
- 14.1.8.10 Realização de manutenção periódica das instalações elétricas que deverão assegurar o perfeito funcionamento de todos os sistemas;
- 14.1.8.11 Realização de manutenção periódica nos equipamentos sempre que necessário para o pleno atendimento dos **ENCARGOS** previstos neste **ANEXO**, inclusive, realizando reposição de todos os elementos defeituosos ou com problemas de funcionamento, sempre que se fizer necessário, mantendo-se a qualidade equivalente ou superior dos equipamentos existentes;
- 14.1.8.12 Deverão ser tomadas todas as medidas de emergência cabíveis para solução de eventual pane do funcionamento do sistema elétrico;
- 14.1.8.13 Manter em pleno funcionamento o sistema de proteção contra descargas elétricas no sistema de iluminação das grutas e edificações, visando a proteção de equipamentos e sistema elétrico;
- 14.1.8.14 Manter em pleno funcionamento os elevadores existentes nas **ÁREAS DA CONCESSÃO** de forma a garantir seu perfeito funcionamento;
- 14.1.8.15 Manter diário de manutenções realizadas contendo informações do equipamento, tipo de manutenção realizada, data e nome do responsável. Este diário deverá ficar à disposição do **PODER CONCEDENTE** para auditoria a qualquer momento;
- 14.1.8.16 Além destes itens, a **CONCESSIONÁRIA** deverá ser responsável pela manutenção e limpeza de todos os equipamentos, instalações ou edificações que venham a ser construídos nas **ÁREAS DA CONCESSÃO**, pela **CONCESSIONÁRIA**.

## 15. ENCARGOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

- 15.1 A **CONCESSIONÁRIA** deverá realizar **PESQUISA DE SATISFAÇÃO**, em consonância com os termos estabelecidos no ANEXO VII - CADERNO DE INDICADORES DE DESEMPENHO.
- 15.2 O questionário da pesquisa será proposto pela **CONCESSIONÁRIA** ao **PODER CONCEDENTE**, que deverá aprová-lo, ou fazer sugestões de alteração, devendo possibilitar o cálculo de um resultado de satisfação por usuário e deverá contemplar os seguintes itens:
- Conteúdo educativo;
  - Sinalização;
  - Limpeza;
  - Cortesia dos funcionários;
  - Conservação predial;
  - Serviços Turísticos;
  - Tempo de espera nos atrativos;
  - Exposições;
  - Segurança; e
  - Sistema de venda de ingressos.
- 15.3 O **PODER CONCEDENTE** poderá solicitar alterações na metodologia, inclusive na plataforma e nas perguntas do questionário a qualquer tempo, com o objetivo de aprimorar a metodologia de satisfação do usuário, cabendo à **CONCESSIONÁRIA** um prazo de até 90 dias para aplicação da nova metodologia.
- 15.4 A aplicação da pesquisa deverá considerar as normas da ABNT para definição de amostragem, que deverá ser distribuída em períodos de baixa, média e alta temporadas, de acordo com as taxas de visitação, e considerando a diversidade de perfis de usuários.
- 15.4.1 O cálculo do número de questionários deverá considerar que cada uma das **UCs** é independente e, portanto, terá sua própria amostra.
- 15.5 A aplicação da pesquisa deverá ser realizada por empresa terceirizada, filiada à Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa – ABEP.
- 15.6 O **PODER CONCEDENTE** poderá, a seu critério, acompanhar a aplicação da pesquisa. Também poderá efetuar a aplicação da pesquisa com equipe própria, desde que comunicado previamente ao **CONCESSIONÁRIO**, para que o mesmo possa, a seu critério, acompanhar essa aplicação. Essa pesquisa não poderá ser utilizada para mensuração do indicador definido no ANEXO VII – CADERNO DE INDICADORES DE DESEMPENHO.

## 16. ENCARGOS DE OFERTA E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS TURÍSTICOS

16.1 Constituem **SERVIÇOS TURÍSTICOS** todo o sistema produtivo do turismo que utiliza dos tipos de serviços tais como, mas não se limitando a: agenciamento, alimentação fora do lar, comércio turístico, entretenimento, espaços de eventos, eventos, informação turística, locação de veículos e equipamentos, meios de hospedagem, passeios e transportes turísticos, respeitadas as diretrizes previstas no **PLANO DE MANEJO** das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO** e as normas e regulamentos aplicáveis.

16.2 Os **SERVIÇOS TURÍSTICOS** relacionados ao objeto desse **CONTRATO**, inerentes ao ecoturismo, tais como aluguel de bicicletas, arborismo, tirolesa, restaurante, loja de souvenir e artesanato, cafeteria, transporte interno, estacionamento e hospedagem, entre outros, além daqueles associados aos atributos naturais e culturais da **UNIDADE DE CONSERVAÇÃO** como captação e uso de imagens e eventos, devem respeitar às diretrizes previstas no **PLANO DE MANEJO** das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO** e as normas e regulamentos aplicáveis.

16.3 Constituem-se obrigações da **CONCESSIONÁRIA**:

16.3.1 implantar, de forma adequada, as atividades planejadas, supervisionando e gerenciando permanentemente os **SERVIÇOS** executados;

16.3.2 manter atualizadas a qualificação técnica e as licenças junto aos órgãos responsáveis;

16.3.3 licenciar, registrar e regularizar as obras necessárias para a instalação de edificações e equipamentos, observando-se os procedimentos estabelecidos pelos órgãos competentes e pelo **PODER CONCEDENTE**, devendo a **CONCESSIONÁRIA** arcar com todas as despesas a elas relacionadas;

16.3.3.1 As demolições eventualmente necessárias serão executadas pela **CONCESSIONÁRIA**, sem ônus para o **PODER CONCEDENTE**.

16.3.4 garantir o atendimento dos usuários brasileiros e estrangeiros nas diversas atividades existentes nas **ÁREAS DA CONCESSÃO** de forma a proporcionar uma visita orientada, educativa e segura.

16.3.4.1 A **CONCESSIONÁRIA** deve ser capaz de providenciar os encaminhamentos necessários para atender às reclamações recebidas no canal oficial do **PODER CONCEDENTE**, no que couber, e o prazo decorrido para a solução dessas reclamações, garantindo o bom funcionamento dos **SERVIÇOS** e o bom atendimento do usuário.

16.4 Promoção dos **SERVIÇOS TURÍSTICOS MÍNIMOS**:

16.4.1 A **CONCESSIONÁRIA** deverá garantir aos **USUÁRIOS** acesso aos **SERVIÇOS TURÍSTICOS**, no mínimo durante 6 (seis) dias por semana e por 8 (oito) horas por dia.

16.4.1.1 É obrigatória a abertura das **UCs** durante os finais de semana e feriados.

16.4.2 A **CONCESSIONÁRIA** deverá informar, previamente ao início de operação de cada **SERVIÇO TURÍSTICO**, os horários de funcionamento e qualquer mudança futura destes, desde que atenda o disposto no subitem 16.4.1.

16.4.3 Qualquer alteração nos horários de funcionamento dos **SERVIÇOS TURÍSTICOS** deverá ser amplamente divulgada pela **CONCESSIONÁRIA**, com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência.

16.4.4 A **CONCESSIONÁRIA** deverá prover no mínimo, de forma contínua e ininterrupta, desde o início da **CONCESSÃO**, durante o **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO** das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO**, a prestação dos seguintes **SERVIÇOS TURÍSTICOS MÍNIMOS** nas **ÁREAS DA CONCESSÃO TIPO A** e **TRILHA**:

16.4.4.1 Monumento Natural Estadual Peter Lund:

16.4.4.1.1 1 (uma) bilheteria;

16.4.4.1.2 1 (uma) portaria e 1 (um) estacionamento;

16.4.4.1.3 visitação guiada das grutas, observados os limites de grupos e normas de condução do **PLANOS DE MANEJO**;

16.4.4.2 Monumento Natural Estadual Gruta Rei do Mato:

16.4.4.2.1 1 (uma) bilheteria;

16.4.4.2.2 1 (uma) portaria, 1 (um) estacionamento;

16.4.4.2.3 visitação guiada das grutas, observados os limites de grupos e normas de condução dos **PLANOS DE MANEJO**; e

16.4.4.3 Parque Estadual do Sumidouro:

16.4.4.3.1 1 (uma) bilheteria;

16.4.4.3.2 1 (uma) portaria e 1 (um) estacionamento;

16.4.4.3.3 visitação guiada das grutas (Gruta da Lapinha e Gruta da Macumba), observados os limites de grupos e normas de condução dos **PLANOS DE MANEJO** e do APÊNDICE 4 – **NORMAS DA VISITAÇÃO E USO PELA CONCESSIONÁRIA**, deste ANEXO.

16.4.4.3.4 visitação do espaço museográfico no Museu Peter Lund;

16.4.4.3.5 **TRILHAS** (Travessia Lapinha-Sumidouro, Circuito Lapinha e Circuito Sumidouro); e

16.4.4.3.6 escalada esportiva;

16.4.5 A **CONCESSIONÁRIA** deverá iniciar e manter o provimento, de forma contínua e ininterrupta, conforme prazos definidos no ANEXO XI - CRONOGRAMA, durante o **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO** das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO**, a prestação dos seguintes **SERVIÇOS TURÍSTICOS MÍNIMOS** nas **ÁREAS DA CONCESSÃO TIPO A e TRILHA**:

16.4.5.1 Monumento Natural Estadual Peter Lund:

16.4.5.1.1 visitação do espaço museográfico Centro de Visitantes da Gruta Maquiné, observado o ANEXO XI – CRONOGRAMA; e

16.4.5.1.2 2 (duas) **TRILHAS** – (Trilha Caminho Antigo e Trilha do Sumidouro e Abrigo Valentim Caiano).

16.4.5.2 Monumento Natural Estadual Gruta Rei do Mato:

16.4.5.2.1 restaurante ou lanchonete.

16.4.5.3 Parque Estadual do Sumidouro:

16.4.5.3.1 **TRILHAS** (Circuito Samambaia);

16.4.5.3.2 Visitação do espaço museográfico Museu do Castelinho;

16.4.5.3.3 cicloturismo, no mínimo nas Trilha da Volta da Lagoa e Trilha Circuito Bike Sumidouro; e

16.4.5.3.4 restaurante ou lanchonete.

16.4.6 No Parque Estadual do Sumidouro, deverão ser promovidos os **SERVIÇOS TURÍSTICOS MÍNIMOS**, dentre os listados neste item 16.4 ou outros que a **CONCESSIONÁRIA** proponha e sejam aprovados pelo **PODER CONCEDENTE**, que utilizem os seguintes espaços e infraestruturas já existentes na **UNIDADE DE CONSERVAÇÃO**:

16.4.6.1 Fazenda Samambaia; e

16.4.6.2 Casa Fernão Dias.

16.4.7 A disponibilidade dos **SERVIÇOS TURÍSTICOS MÍNIMOS** poderá ser paralisada em estruturas pontuais durante o período de **OBRAS**, conforme cronograma de obras a ser apresentado ao **PODER CONCEDENTE** e por ele validado.

16.4.7.1 O **PODER CONCEDENTE** terá prazo de até 30 dias para se manifestar quanto aos pedidos de interrupção, nos termos do subitem 16.4.7, podendo solicitar sempre que entender necessário, complementação de informações ou ajustes.

16.4.7.2 Os períodos de indisponibilidade dos **SERVIÇOS TURÍSTICOS MÍNIMOS**, quando aprovados pelo **PODER CONCEDENTE**, na hipótese prevista no subitem 16.4.7, não serão contabilizados no cálculo dos **INDICADORES DE DESEMPENHO**.

- 16.4.8 A exploração comercial da **CONCESSIONÁRIA** dos imóveis Fazenda Girassol ou Fazenda Sobrado será facultativa. No caso da não exploração comercial de quaisquer destes imóveis, por meio de implantação de **SERVIÇOS TURÍSTICOS**, no prazo de até 2 (dois) anos e 10 (dez) meses da data de início da **CONCESSÃO**, a **CONCESSIONÁRIA** deverá entregar ao **PODER CONCEDENTE**, Plano de Manutenção de Bens Inativos, em até 3 (três) anos da data de início da **CONCESSÃO**, no qual apresentará um conjunto de intervenções a serem realizadas em até 8 (oito) anos da data de início da **CONCESSÃO**, bem como seu planejamento de manutenções preventivas e corretivas a serem realizadas durante toda a vigência da **CONCESSÃO**. O conjunto de intervenções a serem realizadas deverá considerar no mínimo o disposto no Apêndice 1 – Detalhamento das Intervenções no **PESU**, deste ANEXO, no item 05 “INTERVENÇÕES MÍNIMAS DE CONSERVAÇÃO”.
- 16.4.9 Deverá ser fornecida aos **USUÁRIOS** a possibilidade de visita da Fazenda Samambaia por no mínimo uma vez por semana, durante no mínimo 8 horas semanais, sendo que destas, ao menos 8 horas mensais de funcionamento deverão ser disponibilizadas durante finais de semana ou feriados nacionais.
- 16.4.9.1 A Casa Fernão dias deverá estar aberta ao público para visita, conforme política de cobrança de ingressos definida pela **CONCESSIONÁRIA**, nos termos previstos no item 16.4.1.
- 16.4.9.2 A **CONCESSIONÁRIA** poderá promover ainda, ao longo da **CONCESSÃO**, outros **SERVIÇOS TURÍSTICOS SUGERIDOS**, dentre os listados na Tabela 3: **SERVIÇOS TURÍSTICOS SUGERIDOS** e que sejam aprovados pelo **PODER CONCEDENTE**.
- 16.4.10 A proposta de implantação de **SERVIÇOS TURÍSTICOS SUGERIDOS** deverá ser fundamentada por um **ANTE-PROJETO** submetido à aprovação do **PODER CONCEDENTE**, que analisará sua viabilidade técnica e ambiental.
- 16.4.10.10 **PODER CONCEDENTE** terá um prazo máximo de 90 dias para análise do **ANTE-PROJETO**.
- 16.4.10.2 Caso a proposta de implantação do **SERVIÇO TURÍSTICO SUGERIDO** seja aprovada pelo **PODER CONCEDENTE**, deverá ser encaminhado ao **PODER CONCEDENTE** antes do início das intervenções, o **PROJETO EXECUTIVO**, com a devida Anotação de Responsabilidade Técnica – ART.
- 16.4.10.3 Após a conclusão das intervenções deverá ser encaminhado ao **PODER CONCEDENTE** o “**COMO CONSTRUÍDO – AS BUILT**”, conforme norma ABNT NBR 14645-1:2001.

Tabela 3: **SERVIÇOS TURÍSTICOS SUGERIDOS**

1. Cicloturismo	2. Lojas
3. Tirolesa	4. Exploração de atividades ou serviços nos quiosques
5. Arvorismo	6. Serviços de alimentação (restaurantes, lanchonetes, máquinas de bebidas e lanches)
7. Rapel	8. Meios de hospedagem no Parque Estadual do Sumidouro (camping, glamping, pousada, cama e café, albergue, dentre outros)
9. <i>Bike Park</i>	10. Espaço Museográfico no Monumento Gruta Rei do Mato
11. Escalada	12. Observação de vida silvestre

16.5 Implantação de **NOVOS SERVIÇOS TURÍSTICOS**:

- 16.5.1 A proposta de implantação de **NOVOS SERVIÇOS TURÍSTICOS** deve ser construída considerando a paisagem natural e cultural da **ROTA DAS GRUTAS PETER LUND**, a sua inserção em áreas protegidas com sítios arqueológicos e históricos, a legislação ambiental vigente, o zoneamento ambiental proposto, além das regras e restrições previstas nos **PLANO DE MANEJO**, principalmente no que tange à capacidade de carga das **TRILHAS**, das grutas e dos sítios arqueológicos, devendo ainda utilizar também como referência as normas brasileiras específicas conforme natureza de cada atividade proposta.
- 16.5.2 A implantação de **NOVOS SERVIÇOS TURÍSTICOS** pela **CONCESSIONÁRIA**, a qualquer momento durante o **PRAZO DA CONCESSÃO**, fica condicionada à aprovação do **PODER CONCEDENTE**.
- 16.5.3 Cabe exclusivamente ao **PODER CONCEDENTE**, conforme oportunidade e conveniência, aprovar ou não a realização de determinado **NOVO SERVIÇO TURÍSTICO**, de forma fundamentada.
- 16.5.4 Quando a **CONCESSIONÁRIA** realizar a proposição de criação e implantação de novos negócios e novas estruturas dentro das **ÁREAS DA CONCESSÃO**, deverá realizar estudos e pesquisas

prévias, tendo como referências principais a legislação ambiental prevista, os **PLANOS DE MANEJO** das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO** integrantes do produto, os zoneamentos definidos e usos permitidos, pesquisas de demanda de visitação nas **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO** da **ROTA DAS GRUTAS PETER LUND**, pesquisas de destinos, parques e áreas protegidas similares no país e fora dele e padrões de estruturas ou níveis de negócios pertinentes ao contexto da **ROTA DAS GRUTAS PETER LUND**, melhores práticas de visitação e uso público em áreas protegidas para embasamento.

16.5.5 O uso público das **ÁREAS DA CONCESSÃO** deverá ser proporcionado tendo como premissa a prevenção de impactos negativos ao ambiente, mediante a utilização de estratégias de sensibilização ambiental e patrimonial aos usuários, que contemplem, necessariamente, o repasse de orientações verbais das normas de conduta, sinalização educativa e vigilância/monitoramento da visita;

16.5.6 A proposta de implantação de **NOVOS SERVIÇOS TURÍSTICOS** deverá ser fundamentada por **PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DE NEGÓCIO**, nos termos do item 16.7, submetida à aprovação do **PODER CONCEDENTE**.

16.5.6.1 O **PODER CONCEDENTE** terá um prazo máximo de 90 dias para análise do **PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DE NEGÓCIO**.

16.5.6.2 O horário de funcionamento desses **NOVOS SERVIÇOS TURÍSTICOS** deverá estar proposto no **PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DE NEGÓCIO** a ser apresentado.

16.5.7 O encerramento de **NOVOS SERVIÇOS TURÍSTICOS** deverá ser comunicado com antecedência mínima de 30 dias, acompanhada de motivação.

16.5.8 Caso estejam previstas intervenções para implantação do **NOVO SERVIÇO TURÍSTICO**, deverão ser entregues ao **PODER CONCEDENTE**, antes do início das mesmas, os **PROJETOS EXECUTIVOS** com a devida Anotação de Responsabilidade Técnica – ART;

16.5.9 Após a conclusão da obra deverá ser entregue ao **PODER CONCEDENTE** o “**COMO CONSTRUÍDO – AS BUILT**”, conforme norma ABNT NBR 14645-1:2001

16.6 Diretrizes para os **SERVIÇOS TURÍSTICOS MÍNIMOS**:

16.6.1 Bilheteria

16.6.1.1 As bilheterias deverão ser locais de venda de ingressos e prestação de informações ao usuário, devendo funcionar, no mínimo, durante todo o **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO** das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO**.

#### 16.6.2 Portarias e acessos

16.6.2.1 A **CONCESSIONÁRIA** deverá controlar o acesso 24 horas por dia, 7 dias por semana, de todos os veículos e pessoas, devendo para isso, monitorar as portarias, estacionamentos e realizar o controle dos pontos de acesso da **ÁREA DA CONCESSÃO**, sobretudo os pontos de acesso público, listados a seguir:

16.6.2.1.1 Complexo da Fazenda Samambaia;

16.6.2.1.2 Complexo da Gruta da Lapinha;

16.6.2.1.3 Complexo da Casa Fernão Dias;

16.6.2.1.4 Complexo do Monumento Natural Estadual Gruta Rei do Mato; e

16.6.2.1.5 Complexo Monumento Natural Estadual Peter Lund.

16.6.2.2 A **CONCESSIONÁRIA** deverá fiscalizar e controlar da entrada e da saída de visitantes, operadores e moradores nas áreas internas da **UC**, permitindo somente a entrada de pessoas autorizadas, devidamente cadastradas e identificadas.

16.6.2.3 A **CONCESSIONÁRIA** deverá orientar os visitantes na entrada do Parque a respeito das normas e regras básicas de conduta da visitação e informar sobre as atrações turísticas e naturais contidas na unidade de conservação.

16.6.2.4 O Termo de Conhecimento de Risco, disposto no item 4.4.3.3.7 deverá ser disponibilizado de forma on-line para ciência, podendo a **CONCESSIONÁRIA** propor outras formas de ciência relativas à assunção de risco por parte do **USUÁRIO**.

#### 16.6.3 Estacionamentos

16.6.3.1 A **CONCESSIONÁRIA** deverá oferecer, serviços de estacionamento com as obrigações e parâmetros definidos neste **ANEXO**.

16.6.3.2 A **CONCESSIONÁRIA** deverá promover todas as obras, melhorias e implantações necessárias até o final do segundo ano da **CONCESSÃO**.

16.6.3.3 Assegurar a reserva de vagas de estacionamento prevista nos art. 7 e 11, da Lei Federal nº 10.098/2000 para veículos que transportem portadores de necessidades especiais e idosos.

16.6.3.4 Garantir a capacidade de estacionar quaisquer tipos de veículos considerados de turismo, nos termos da Lei Federal 11.771/2008, Portaria Ministerial nº 312/2013 do Ministério do Turismo e demais legislações aplicáveis.

16.6.3.5 As vagas deverão ser demarcadas e sinalizadas, indicando as áreas permitidas, proibidas e especiais.

- 16.6.3.6 A **CONCESSIONÁRIA** deve apresentar projeto de implantação, sinalização, iluminação, operacionalização e estruturação do estacionamento à aprovação do **PODER CONCEDENTE**, em até 360 dias do início da **CONCESSÃO**.
- 16.6.3.6.1 A execução do projeto de implantação, sinalização, iluminação, operacionalização e estruturação do estacionamento deverá ser realizada em até 720 dias do início da **CONCESSÃO**.
- 16.6.3.7 A **CONCESSIONÁRIA** poderá propor ao **PODER CONCEDENTE** a alteração dos locais destinados aos estacionamentos, com projeto detalhado contendo ao menos a outra área sugerida, impactos estimados e outras informações necessárias para o entendimento da proposta.
- 16.6.3.8 A implantação de estacionamento em outros locais, diferentes dos praticados pelo **PODER CONCEDENTE**, somente poderá ocorrer com autorização prévia e expressa do **PODER CONCEDENTE**.
- 16.6.3.9 Os estacionamentos poderão ser reformulados e ampliados sempre que necessário, dentro da capacidade existente e desde que aprovado pelo **PODER CONCEDENTE**, de maneira a receber com conforto os usuários.
- 16.6.3.10 A **CONCESSIONÁRIA** tem como obrigação:
- 16.6.3.10.1 Responsabilizar-se pelo controle do tráfego e ordenamento da área de estacionamento, bem como pela organização da fila de carros, caso ocorra.
- 16.6.3.10.2 Responsabilizar-se pela conservação das áreas dos estacionamentos e vias internas de acesso, limpeza, desobstrução de drenos, canaletas e bueiros, pintura de faixas e sinalização.
- 16.6.3.10.3 Funcionar o serviço de estacionamento diariamente de acordo com o **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO** das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO**.
- 16.6.3.10.4 Disponibilizar vagas de estacionamento para veículos oficiais, sem ônus, para o **PODER CONCEDENTE**, mediante solicitação.
- 16.6.3.10.5 Ser responsáveis por todos os veículos estacionados na área.
- 16.6.4 Visitação guiada nas grutas
- 16.6.4.1 Oferecer visitação guiada nas grutas, em consonância com o previsto nos **PLANOS DE MANEJO** das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO** e ANEXO VI - APÊNDICE 5 – NORMAS DA VISITAÇÃO E USO PELA CONCESSIONÁRIA.

- 16.6.4.2 A visitação nas grutas deve ser sempre guiada, ter caráter educativo e interpretativo, de forma que o visitante tenha uma experiência que proporcione agregar conhecimento sobre o ambiente local (carste, formação de cavernas, fauna, flora, entre outros).
- 16.6.4.3 A **CONCESSIONÁRIA** deve manter ao menos um guia capaz de oferecer atendimento bilíngue (português e inglês).
- 16.6.4.4 A visitação nas grutas deve ocorrer, no mínimo, no **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO** das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO**.
- 16.6.4.5 Manutenção do sistema de iluminação das grutas: a **CONCESSIONÁRIA** será responsável pela garantia de total funcionamento do sistema de iluminação das Grutas da Lapinha, Gruta do Maquiné e Gruta do Rei do Mato durante todos os dias do ano, devendo manter e adequar, sempre que necessário, os projetos de iluminação, conforme instruções do fabricante, de modo a:
- 16.6.4.5.1 Permitir a orientação e o caminhamento dos usuários;
  - 16.6.4.5.2 Fazer da iluminação referência e elemento de interpretação dos espaços cavernícolas, mantendo a identidade e a singularidade dos mesmos, propiciando ao usuário uma experiência diferenciada e segura; e
  - 16.6.4.5.3 Tomar todas as medidas necessárias para evitar os impactos em sua instalação, segurança, aquecimento, riscos ao patrimônio espeleológico e aos usuários.
- 16.6.4.6 Contemplar equipamento de emergência para o caso de falta de energia e manter sistema proteção contra descargas elétricas. Em caso de falha ou pane, a **CONCESSIONÁRIA** deverá tomar providências cabíveis para o reestabelecimento imediato do sistema.
- 16.6.4.7 Manutenção dos caminhamentos, corrimãos e guarda-corpos das grutas: a **CONCESSIONÁRIA** deverá ser responsável pela garantia de total integridade dos caminhamentos de acesso do usuário, corrimãos e guarda-corpos construídos nas grutas da **ROTA LUND**, devendo realizar limpeza, manutenção preventiva periódica e trocas de peças quando necessário.
- 16.6.4.8 Instalação de catraca eletrônica na entrada de cada gruta com visitação, a fim de aferir a quantidade de pessoas que entraram nas grutas por dia e horário. Essa catraca deverá estar integrada ao **SISTEMA DE CONTROLE E GESTÃO – SCG** e ter a possibilidade de gerar relatórios com informações sobre essa visitação.
- 16.6.5 Visitação dos espaços museográficos
- 16.6.5.1 Da gestão das Exposições Museográficas:

- 16.6.5.2 A **CONCESSIONÁRIA** deverá manter em seu corpo técnico, ao menos, 1 (um) museólogo, conforme legislação vigente, com exercício e função regulamentada pela Lei n. 7.287, de 18 de dezembro de 1984, ou outra que vier a substituí-la.
- 16.6.5.2.1 Caberá ao museólogo a função de planejar, organizar, administrar e supervisionar os museus, bem como suas exposições e serviços de caráter educativo e cultural, em conformidade com os projetos museográficos a serem aprovados pelo **PODER CONCEDENTE** nos termos do item 16.6.5.9.
- 16.6.5.3 A **CONCESSIONÁRIA** deverá manter, pelo menos, 1 (um) espaço de exposição museográfica no Monumento Natural Estadual Peter Lund, conforme item 16.4.5.1.1, e 2 (dois) espaços de exposição museográfica no Parque Estadual do Sumidouro, conforme itens 16.4.4.3.4 e 16.4.5.3.2, com interpretação do patrimônio natural e histórico-cultural, nas estruturas indicadas para esse fim no ANEXO V – BENS TRANSFERIDOS.
- 16.6.5.4 Cabe à **CONCESSIONÁRIA** a gestão das exposições museográficas **DA ROTA DAS GRUTAS PETER LUND** nas **ÁREAS DA CONCESSÃO**, sendo sua responsabilidade a valoração e definição de procedimentos de acondicionamento, proteção e conservação dos acervos existentes e reserva técnica.
- 16.6.5.5 A **CONCESSIONÁRIA** deverá observar, no que couber, os dispositivos da Lei 21.141/2014, que dispõe sobre a criação, gestão e funcionamento de museus no estado de Minas Gerais, e demais legislações pertinentes à área.
- 16.6.5.6 A **CONCESSIONÁRIA** deverá apresentar, em conjunto com os projetos museográficos descritos no item 16.6.5.9, proposta para uso do acervo, conforme item 16.6.5.4. Caso a **CONCESSIONÁRIA** não deseje utilizar todo o acervo nas exposições museográficas obrigatórias, deverá guardá-lo em local e condições adequadas, preservando-o nas condições em que foi recebido.
- 16.6.5.7 Considerar e respeitar as normas de tombamento e preservação do patrimônio para as edificações aplicáveis, em que existam exposições museográficas ou que venham a receber tais exposições.
- 16.6.5.8 Em relação ao centro de visitantes Maquiné, localizado no Monumento Natural Estadual Peter Lund, a retirada do piso interno de madeira e adequação da parte elétrica, atualmente localizada abaixo do piso, são condições necessárias para a reabertura do espaço museográfico.
- 16.6.5.9 Apresentar, conforme cronograma apresentado no ANEXO XI – CRONOGRAMA, projeto museográfico, com propostas de implantação, alteração, inovação ou novas exposições museográficas, observando os **PLANOS DE MANEJO** das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO**;

estudos da Organização Mundial de Turismo na área<sup>2</sup>; e demais estudos de diversas variáveis que compõem o cenário social, histórico, legal, econômico, cultural e ambiental; dentro de uma perspectiva integrada dos espaços indicados para a museologia da **ROTA DAS GRUTAS PETER LUND** ou dentro dos espaços aprovados pelo **PODER CONDENTE** na nova proposta, contendo, mas não se limitando, aos seguintes itens:

- 16.6.5.9.1 Projeto básico de gestão dos sítios e acervos e das edificações a serem utilizadas, contendo planta baixa, proposta conceitual, temática e características gerais da ambientação proposta;
- 16.6.5.10 As temáticas das exposições contidas no projeto museógrafo devem considerar, ao menos:
  - 16.6.5.10.1 As **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO**: criação, importância, características da biodiversidade da região, formas de proteção e conservação dos ambientes cársticos, os serviços ecossistêmicos, as pesquisas científicas ocorridas na região, propriedades e características geológicas, geográficas e biofísicas, entre outras;
  - 16.6.5.10.2 A **ROTA DAS GRUTAS PETER LUND**: características ambientais e turísticas da região; a história de região e os primeiros povos americanos; os naturalistas, Peter Lund e suas pesquisas e descobertas; as características e os vestígios espeleológicos, paleontológicos, arqueológicos e históricos da região; considerando o conjunto histórico estadual tombado de Quinta do Sumidouro, Fernão Dias e a ocupação do território mineiro, Guimarães Rosa e o sertão mineiro; Estrada Real do Sumidouro, Rio das Velhas, entre outras;
  - 16.6.5.10.3 A cultura local: bens culturais locais, patrimônio material e imaterial existente; procedimentos de preservação e proteção do patrimônio e bens culturais; integração entre cultura, memória e a cidadania; saberes e fazeres da região e suas manifestações tradicionais, memória oral dos habitantes das comunidades locais;
  - 16.6.5.10.4 O patrimônio natural: características naturais, o carste, aproveitamento dos recursos naturais, compatibilização da exploração dos recursos naturais e uso sustentável, tipos de impactos e recuperação de áreas degradadas, formas de proteção da biodiversidade;
  - 16.6.5.10.5 Tecnologias sustentáveis: exposições sobre as técnicas de gestão ambiental para a melhoria da qualidade de vida na região cárstica, padrões de construção

---

<sup>2</sup>ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. Projeto Estratégico “Rota das Grutas de Lund”, 2010.

sustentável, técnicas de manejo do solo, tecnologias de hidrossanitárias para o ambiente do carste, energia limpa e gestão de resíduos; e

16.6.5.10.6 Grades de programas de comunicação e curadoria dos processos educativos associados aos projetos museográficos, com especificações de conteúdos, formatos, meios de divulgação, públicos alvo, medições de como a mensagem expositiva é transmitida e recebida pelo público; implantar projeto museográfico aprovado, gerir e manter em funcionamento o projeto, as exposições, o espaço e o pessoal envolvidos com a museografia da **ROTA DAS GRUTAS PETER LUND**.

16.6.5.11 Após a inovação do projeto do Museu Peter Lund, no Parque Estadual do Sumidouro, prevista para o ano 6 (seis) da **CONCESSÃO**, a **CONCESSIONÁRIA** deverá propor e implantar inovação, incremento ou atualização para uma das exposições museográficas existentes ou para uma nova interpretação ou museográfica na **ÁREA DA CONCESSÃO**, a cada 3 (três) anos, conforme disposto no ANEXO XI – CRONOGRAMA.

16.6.5.12 As propostas de inovação, incremento ou atualização das exposições museográficas existentes devem ser apresentadas pela **CONCESSIONÁRIA** e autorizadas pelo **PODER CONCEDENTE**.

16.6.5.13 Para fins de atendimento ao disposto no subcláusula 16.6.5.11, a **CONCESSIONÁRIA** poderá propor alteração na ordem de implantação das exposições, sujeito à aprovação do **PODER CONCEDENTE**.

16.6.5.14 O **PODER CONCEDENTE** terá até 120 dias para analisar as propostas e autorizar a implantação das mesmas.

16.6.5.15 A **CONCESSIONARIA** deverá gerir a visitação guiada aos espaços das exposições museográficas, em todo o **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO** das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO**.

16.6.5.16 A **CONCESSIONÁRIA** deverá respeitar a legislação específica vigente e manter profissionais qualificados, conforme normas específicas.

16.6.5.17 Os prazos máximos a serem cumpridos para a elaboração e implantação dos projetos museográficos nas **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO** constam no ANEXO XI – CRONOGRAMA.

#### 16.6.6 Trilhas

16.6.6.1 A **CONCESSIONÁRIA** deverá garantir a possibilidade de os usuários fazerem caminhadas **AUTOGUIADAS** em todas as **TRILHAS** obrigatórias, indicadas no ANEXO V - BENS TRANSFERIDOS.

- 16.6.6.2 A **CONCESSIONÁRIA** pode oferecer caminhadas guiadas, educativas e interpretativas, nas **TRILHAS** obrigatórias, a seu critério, à exceção da trilha Travessia da Lapinha Sumidouro, à qual deverá, obrigatoriamente, ter ao menos 2 horários de caminhada guiada por semana, preferencialmente, aos finais de semana ou feriados.
- 16.6.6.3 A **CONCESSIONÁRIA** deverá garantir que a Trilha da Volta da Lagoa e a Trilha Circuito Bike Sumidouro sejam propícias ao cicloturismo.
- 16.6.6.4 A **CONCESSIONÁRIA** deverá fornecer informações gerais ao usuário sobre sua localização e orientação nas **TRILHAS**, seu funcionamento com os horários das saídas diárias, tempo de percurso estimado, grau de dificuldade e orientações para realização de **TRILHAS GUIADAS** ou **AUTOGUIADAS**.
- 16.6.6.5 Implantação e manutenção das **TRILHAS**: a **CONCESSIONÁRIA** deverá efetuar a limpeza e a manutenção contínua das **TRILHAS** contidas nas **ÁREAS DA CONCESSÃO**, bem como suas sinalizações, executando intervenções de combate à erosão e de melhorias de acesso como pontes, escadas, guarda corpo, entre outros, garantindo a segurança e a qualidade das **TRILHAS**, bem como executar o manejo de trechos para regeneração natural, com o fechamento de **TRILHAS** que não terão uso, quando for este o caso.
- 16.6.6.6 Poderá a **CONCESSIONÁRIA** implantar novas **TRILHAS**, novos percursos para as **TRILHAS** existentes, pontes e passarelas, desde que aprovado pelo **PODER CONCEDENTE**, respeitados os **PLANOS DE MANEJO** e legislações ambientais pertinentes.
- 16.6.6.7 A implantação de novas **TRILHAS** em áreas de diferente tipologia (A ou B) implica na assunção dos **ENCARGOS** atribuídos às áreas de trilha, conforme item 7.2.
- 16.6.7 Escalada esportiva
- 16.6.7.1 Manutenção das vias de escalada: a **CONCESSIONÁRIA** deverá ser responsável pela conservação de todas as vias de escalada instaladas no Parque Estadual do Sumidouro, garantindo a sua manutenção preventiva e corretiva. O mesmo se aplica às novas áreas de escalada que venham a se incorporar às **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO** objeto de **CONCESSÃO**.
- 16.6.7.2 A atividade de escalada esportiva deverá obedecer ao disposto no APÊNDICE - 4 NORMAS DA VISITAÇÃO E USO PELA CONCESSIONÁRIA deste ANEXO.
- 16.6.8 Restaurantes e Lanchonetes
- 16.6.8.1 A **CONCESSIONÁRIA** deverá ser responsável pela implantação dos restaurantes e/ou lanchonetes no Parque Estadual do Sumidouro, Monumento Natural Estadual Peter Lund e

no Monumento Natural Estadual Gruta Rei do Mato, com infraestrutura necessária para o bom funcionamento das atividades, no sentido de atender com qualidade aos usuários.

16.6.8.2 Fica a **CONCESSIONÁRIA** responsável por manter estoques aptos ao consumo, dentro de padrões exigidos pela vigilância sanitária e legislação fitossanitária estadual, devendo realizar todos os procedimentos de higienização dos ambientes de comensais e funcionários, nos períodos exigidos por lei.

16.6.8.3 É da inteira responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA** qualquer dano causado aos consumidores por ingestão de alimentos comercializados dentro da **ÁREA DE CONCESSÃO**.

16.6.8.4 Recomenda-se o uso de matérias primas da região, e diversidade de elementos e insumos no cardápio, privilegiando a produção orgânica e visando o atendimento a diferentes tipos de público.

#### 16.6.9 Hospedagem

16.6.9.1 Caso a **CONCESSIONÁRIA** opte por implantar e manter uma ou mais estruturas de hospedagem para os usuários no Parque Estadual do Sumidouro, deverá assumir tanto a exploração econômica da atividade quanto a execução dos serviços operacionais de manutenção e limpeza.

16.6.9.1.1 Deverão ser disponibilizadas nestas estruturas, no mínimo, 20 diárias a cada ano para pesquisadores, mediante agendamento prévio com, no mínimo, 15 dias, mediante requisição do **PODER CONCEDENTE**.

16.6.9.2 Poderão ser utilizadas, para esse fim, preferencialmente, as residências e fazendas indicadas no ANEXO V - BENS TRANSFERIDOS.

16.6.9.3 A estrutura de hospedagem oferecida poderá ser alternativa, ou seja, aquela com valor mais acessível financeiramente, com a possibilidade de oferecer quartos compartilhados (de três a nove camas ou mais), banheiro compartilhado e instalações destinadas ao uso comum dos hóspedes ou mesmo camping.

16.6.9.4 A **CONCESSIONÁRIA**, caso opte por não implantar e manter estruturas de hospedagem para exploração econômica e reservar diárias nestas estruturas, deverá disponibilizar estrutura para hospedagem no Parque Estadual do Sumidouro para pesquisadores com pesquisas cadastradas pelo **PODER CONCEDENTE**, durante realização de seus trabalhos de campo.

16.6.9.4.1 A estrutura a ser destinada para hospedagem dos pesquisadores poderá ser utilizada para outros fins, inclusive para exploração econômica pela **CONCESSIONÁRIA**, sendo que deverão ser disponibilizadas, no mínimo, 20 diárias

a cada ano para pesquisadores, mediante agendamento prévio com, no mínimo, 15 dias, mediante requisição do **PODER CONCEDENTE**.

16.6.9.4.2 A estrutura a ser disponibilizada deverá contar com, no mínimo, quatro leitos, banheiros e cozinha equipada com pia, geladeira, fogão, aparelho de microondas, mesa, cadeiras e utensílios básicos (panelas, pratos, copos, talheres, etc).

16.6.9.4.3 Não há obrigatoriedade de fornecimento gratuito de roupa de cama e banho na estrutura.

16.6.9.4.4 Não há obrigatoriedade de serviço de portaria na hospedagem, sendo possível a retirada de chave na portaria do parque, em seus horários de funcionamento

16.6.9.4.5 Poderão ser utilizadas as estruturas existentes no **PESU** para este fim, como a Fazenda Sobrado ou Fazenda Girassol, cabendo à **CONCESSIONÁRIA** efetuar a limpeza e manutenção da mesma.

16.6.9.4.6 Caso seja de interesse da **CONCESSIONÁRIA**, outra estrutura poderá ser adaptada para esta finalidade, desde que atenda as condições aqui estabelecidas.

16.6.9.5 Na administração dos serviços de hospedagem a **CONCESSIONÁRIA** deverá:

16.6.9.5.1 Realizar o controle de entrada e saída dos usuários e apresentar as normas a serem seguidas nas áreas da **UNIDADE DE CONSERVAÇÃO**;

16.6.9.5.2 Manter todas as instalações do espaço constantemente limpas e higienizadas;

16.6.9.5.3 Manter o fornecimento de energia por meio de rede elétrica ou, preferencialmente, por geração solar; e

16.6.9.5.4 Manter sistema de captação de água e disposição de esgotos e efluentes.

16.6.9.6 A administração do espaço deverá monitorar a conduta dos usuários, zelando pelo respeito às regras estabelecidas pela administração do Parque e aos princípios de conduta consciente em áreas protegidas, informando a administração da **UNIDADE DE CONSERVAÇÃO** sobre qualquer ocorrência em desacordo a essas regras e princípios.

#### 16.6.10 Lojas

16.6.10.1 A **CONCESSIONARIA** poderá implantar e gerir espaços e serviços de venda de souvenirs e produtos de conveniência aos turistas das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO**.

16.6.10.2 Poderão ser comercializados produtos relacionados a atividades em contato com a natureza e atrativos naturais, como camisetas, bonés, pelúcia, produtos de papelaria, chaveiros, mochilas, botas, capas de chuva, toalhas, protetor solar, repelente, produtos de higiene pessoal, alimentos prontos e/ou industrializados e afins.

16.6.10.3 Poderão ser comercializados, ainda mapas, guias, livros de fotos, livros de geografia, geologia, antropologia, botânica, zoologia, etnografia ou histórias, manuais de descoberta do meio natural, manuais de excursão, coleção de imagens, vídeos, música e registros de sons naturais.

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

16.6.10.5 Caso a **CONCESSIONÁRIA** queira explorar linha de produtos com a marca da Rota das Grutas Peter Lund a serem comercializados, deverá solicitar prévia aprovação do **PODER CONCEDENTE**. A linha de produtos poderá conter:

16.6.10.5.1 Peças de vestuário, e lembranças, tais como canecas, chaveiros, adesivos, entre outros.

16.6.11 A oferta dos **SERVIÇOS TURÍSTICOS** deve privilegiar a contratação de mão-de-obra local, bem como o uso de produtos e matérias-primas locais.

16.7 Nos termos do item 16.5.6, a **CONCESSIONÁRIA** deverá conceber um **PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DE NEGÓCIO** para a prestação de **NOVOS SERVIÇOS TURÍSTICOS** nas **ÁREAS DA CONCESSÃO**, considerando que:

16.7.1 Todas as construções deverão prever projeto de eficiência energética, quando couber;

16.7.2 As intervenções necessárias para implantação dos **SERVIÇOS TURÍSTICOS** em áreas que afetem diretamente os patrimônios espeleológico, arqueológico e paleontológico deverão ser submetidas à análise e anuência dos órgãos responsáveis à luz da legislação vigente;

16.7.3 Todos os projetos deverão seguir estritamente uma padronização de linguagem visual e arquitetônica de maneira a garantir a unidade de linguagem e padrão construtivo em toda a área concedida;

16.7.4 Deverá ser dada preferência aos projetos que busquem a utilização de materiais e processos construtivos sustentáveis, sendo desejável o uso de materiais certificados com esta qualificação;

16.7.5 A **CONCESSIONÁRIA** também poderá optar pela construção de novas edificações nas **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO**, desde que realizados estudos prévios de impacto ambiental e cultural nos termos da legislação vigente, sendo responsável por todos os trâmites de licenciamento; e

16.7.6 Todas as permissões e proibições gerais relacionadas ao uso público deverão respeitar as leis e normas referentes ao uso público em **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO**.

## 16.8 PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DE NEGÓCIO

16.8.1 O **PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DE NEGÓCIO** deverá conter, ao menos:

16.8.1.1 Justificativas de criação e implantação;

16.8.1.2 Cronograma para a implementação, com marcos intermediários, sendo possível para o **PODER CONCEDENTE** fiscalizar sua implementação;

16.8.1.3 Cenários jurídico, econômico, social e grau de aplicabilidade da proposta;

16.8.1.4 Impactos econômicos, ambientais, sociais, de visibilidade e atratividade e políticos; e

16.8.1.5 Plano de encerramento da atividade proposta, minimizando impacto socioambiental e discriminando se alguma das intervenções propostas deverá ser considerada **BEM REVERSÍVEL**.

16.9 A **CONCESSIONÁRIA** deverá criar estratégias para adequação do direcionamento do fluxo dos usuários nas **ÁREAS DA CONCESSÃO**, visando ordenar a circulação de usuários entre a entrada nas **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO** e os locais de acesso aos **SERVIÇOS TURÍSTICOS**.

16.10 Os **SERVIÇOS TURÍSTICOS** ofertados devem ser capazes de atender a demanda atual e a demanda projetada por esses serviços até o fim do prazo da **CONCESSÃO**.

16.11 O incremento na visitação, a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos usuários finais, a manutenção contínua dos **SERVIÇOS TURÍSTICOS** e a gestão profissional da visitação são resultados obrigatórios da **CONCESSIONÁRIA**.

16.12 Realizações de eventos nas dependências das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO**:

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

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

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

16.12.4 A solicitação deverá contemplar, no mínimo, as seguintes informações:

16.12.4.1 caracterização do evento, devendo conter o tipo de evento, objetivo, área/espço utilizado para realização, estimativa do número de participantes e da equipe de apoio, perfil dos participantes, equipamentos sonoros a serem utilizados e outros;

16.12.4.2 data do evento, horário e cronograma de execução;

16.12.4.3 plano de mobilização e desmobilização do evento, quando couber, incluindo, estratégia de mitigação de impactos que envolvam a adequação de áreas antes e depois do evento, gerenciamento de resíduos, dentre outras pertinentes; e

16.12.4.4 croqui do evento, em caso de eventos de médio ou grande porte.

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