



## **MODO DE DISPUTA ABERTO PRESENCIAL**

que tem por finalidade a CONCESSÃO ONEROSA DE USO DO PARQUE DAS ÁGUAS DE CAXAMBU/MG, observadas todas as regras e condições deste EDITAL e seus ANEXOS.

**MINUTA DE CONTRATO**  
**ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA**

## Sumário

<b>1. DIRETRIZES GERAIS</b> .....	3
<b>2. DIRETRIZES OPERACIONAIS</b> .....	8
<b>3. ENCARGOS DE OPERAÇÃO E GESTÃO</b> .....	9
<b>(i) ADMINISTRAÇÃO:</b> .....	10
<b>(ii) ATENDIMENTO AO USUÁRIO:</b> .....	13
<b>(iii) CONSERVAÇÃO DOS RECURSOS NATURAIS:</b> .....	15
<b>(iv) BEM ESTAR</b> .....	19
<b>(v) LIMPEZA E CONSERVAÇÃO</b> .....	22
<b>4. DIREITO MINERÁRIO E ÁGUA MINERAL</b> .....	25
<b>5. PROMOÇÃO E APOIO AO TURISMO NO PARQUE DAS ÁGUAS DE CAXAMBU</b> 27	
<b>6. MACROTEMAS</b> .....	30
APÊNDICE I – PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES DA CONCESSÃO .....	34
APÊNDICE II – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO.....	37
APÊNDICE III – HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO PARQUE DAS ÁGUAS .....	42
APÊNDICE IV – LISTA DE PLANOS DA CONCESSÃO.....	43
APÊNDICE V – DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DO PLANO DE TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL.....	44
APÊNDICE VI – REGULAMENTO DE USO DO PARQUE DAS ÁGUAS.....	48

## 1. DIRETRIZES GERAIS

- 1.1 O presente documento define as diretrizes gerais e os encargos obrigatórios de operação, serviços, manutenção e outros encargos gerais do PARQUE DAS ÁGUAS, a serem realizados pela CONCESSIONÁRIA durante o prazo da CONCESSÃO.
- 1.2 Constitui objeto da presente licitação a seleção de proposta mais vantajosa para a celebração de contrato de concessão referente à realização de investimentos, gestão, conservação, operação, manutenção e exploração econômica do PARQUE DAS ÁGUAS DE CAXAMBU, incluindo o Balneário Hidroterápico, observadas todas as regras e condições do Edital e seus Anexos.

1.2.1 A área a ser concedida está delimitada conforme mapa a seguir:



1.2.2 Os equipamentos NÃO CONCEDIDOS, qual seja, a ENVASADORA, o TELEFÉRICO, a MATA DO MORRO DE CAXAMBU, bem como o DIREITO MINERÁRIO, não integram o OBJETO da CONCESSÃO.

- 1.3 O Parque das Águas de Caxambu corresponde à área delimitada no APÊNDICE IV - MEMORIAL DESCRITIVO DA ÁREA, do ANEXO III do Edital – CADERNO DE ENGENHARIA, imóvel localizado na Rua João Carlos, n.100, bairro Centro, Caxambu/Minas Gerais, CEP. 37440-000.
- 1.4 A entrega do PARQUE DAS ÁGUAS à CONCESSIONÁRIA deverá seguir as diretrizes apresentadas no Plano de Transferência Operacional, conforme APÊNDICE V - DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DO PLANO DE TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL, que compõe este ANEXO.
- 1.5 As receitas a serem auferidas pela CONCESSIONÁRIA decorrerão da exploração de FONTES DE RECEITA na área da concessão.
- 1.6 Durante o prazo de CONCESSÃO, a CONCESSIONÁRIA deverá observar todos os requisitos mínimos e específicos deste CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA e preservar os elementos intrínsecos que caracterizam o PARQUE DAS ÁGUAS, tais como os recursos naturais, a arquitetura, os bens tombados e seu caráter de espaço público, conforme descritos no APÊNDICE IV - MEMORIAL DESCRITIVO DA ÁREA, do ANEXO III do Edital – CADERNO DE ENGENHARIA.
  - 1.6.1. Os elementos vegetais e outras características ambientais presentes no PARQUE DAS ÁGUAS, tais como árvores, maciços arbóreos, espaços abertos, gramados, arbustos, jardins e elementos hídricos são parte integrante de seu ecossistema, sua paisagem, e sua identidade, sendo importantes na relação do PARQUE DAS ÁGUAS com a cidade de Caxambu, devendo ter suas características, bem como seu patrimônio natural, mantidos pela CONCESSIONÁRIA.
  - 1.6.2. As fontes de água mineral e o Gêiser, bem como suas edificações, fazem parte do acervo histórico e cultural do PARQUE DAS ÁGUAS e devem ter suas características conservadas e preservadas pela CONCESSIONÁRIA, conforme legislação de tombamento (municipal e estadual) vigentes.

- 1.6.3. A arquitetura e a paisagem são parte constituinte da identidade do PARQUE DAS ÁGUAS, sendo fundamentais na sua relação com a cidade de Caxambu e devem ter suas características, bem como o seu patrimônio histórico e natural, mantidos pela CONCESSIONÁRIA.
- 1.7 A CONCESSIONÁRIA deverá executar todos os SERVIÇOS e dispor de todos os equipamentos, recursos humanos, materiais e insumos necessários para o regular cumprimento do OBJETO do CONTRATO.
- 1.8 É de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA providenciar todas as licenças, autorizações, alvarás e aprovações necessárias junto aos respectivos órgãos e entidades da Administração Pública nos âmbitos federal, estadual e municipal, com vistas à execução das atividades relacionadas à CONCESSÃO, sendo todas as despesas com tais processos de sua exclusiva responsabilidade, nos termos do CONTRATO.
- 1.9 No âmbito da obtenção das autorizações, alvarás, licenças e aprovações necessárias para a execução do OBJETO, a CONCESSIONÁRIA contará, quando necessário, com o apoio da CODEMGE para interlocução com outros órgãos e entidades da Administração Pública.
- 1.10 Devem ser respeitadas as normas do Corpo de Bombeiros, da Polícia Militar do Estado de Minas Gerais, bem como aos demais normativos vigentes, devendo a CONCESSIONÁRIA, para tanto, elaborar os devidos estudos que demonstrem o cumprimento das exigências aplicáveis.
- 1.11 A CONCESSIONÁRIA deve garantir a acessibilidade arquitetônica e comunicacional às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, devendo estar em conformidade com as determinações Municipais e com demais normas aplicáveis.
- 1.12 A CONCESSIONÁRIA deverá desenvolver um plano de Administração e Gestão, propondo soluções para aprimorar o desenvolvimento de suas atividades, de forma a oferecer SERVIÇOS em nível adequado aos USUÁRIOS.



- 1.13 A CONCESSIONÁRIA deverá utilizar inovações tecnológicas nos equipamentos, processos e demais atividades desenvolvidas, com o objetivo de garantir maior eficiência ao cumprimento de suas obrigações e encargos, sejam aquelas ligadas à operação e gestão, ou às intervenções.
- 1.14 A identidade visual padrão da CODEMGE deverá estar estampada, em proporção equivalente à logomarca da CONCESSIONÁRIA, em todos os materiais de comunicação e nas ações publicitárias.
- 1.15 Os projetos, obras e serviços a serem realizados devem atender às disposições legais aplicáveis, inclusive, mas não se limitando, ao Estatuto do Idoso (Lei Federal no 10.741/2003), devendo ser observados com especial atenção os direitos preferenciais, dentre os quais se enquadram os relativos aos idosos, gestantes, lactantes e pessoas com crianças de colo.
- 1.16 A CONCESSIONÁRIA é a única e exclusiva responsável por qualquer ajuste e/ou adequação necessários para que as obras, a operação e a gestão do PARQUE DAS ÁGUAS respeitem as diretrizes mínimas estabelecidas no EDITAL, no CONTRATO, em seus ANEXOS e na legislação aplicável.
- 1.17 A CONCESSIONÁRIA deverá fazer uso de ações que fomentem a sustentabilidade, a integração com a cidade, a participação, inclusão social e o respeito às minorias e grupos sociais vulneráveis, buscando com essas ações gerar externalidades positivas que transcendam o perímetro do PARQUE DAS ÁGUAS, gerando benefícios sociais, econômicos e ambientais para a comunidade de Caxambu, observando, dentre outras, as seguintes diretrizes:
- a) Priorizar a contratação de mão de obra local;
  - b) Parceria comercial com a comunidade;
  - c) Valorização da cultura local;
  - d) Parceria com entidades públicas e privadas; e
  - e) Promoção de, no mínimo, 03 (três) eventos por ano, que promovam a cultura local, educação ambiental, cidadania, saúde e/ou bem estar da comunidade de Caxambu e visitantes, sem ônus para os participantes.

- 1.18 A CONCESSIONÁRIA deverá promover ações de Educação Ambiental, visando à disseminação de práticas sustentáveis e de bom convívio, de preservação do meio ambiente, dos recursos naturais, históricos e culturais, com elaboração de material paradidático sobre educação ambiental, comportamento cidadão e normas de orientações de conduta, a ser disponibilizado de forma online ou outras mídias digitais e impressa.
- 1.19 A CONCESSIONÁRIA deverá assegurar a destinação do PARQUE DAS ÁGUAS à sua vocação como espaço voltado ao incentivo da cultura, do bem-estar e do lazer da população da cidade de Caxambu e de seus visitantes.
- 1.20 As atividades operacionais e de obras inerentes à execução do CONTRATO deverão ocasionar o mínimo de interferência possível no uso do PARQUE DAS ÁGUAS, no seu entorno e na sua vizinhança, observados, no que couber, os objetivos e diretrizes das Secretarias de Meio Ambiente, Cultura e Turismo do município de Caxambu.
- 1.21 A execução do PLANO DE INTERVENÇÃO, bem como a realização de quaisquer obras, deverá adotar práticas sustentáveis na elaboração dos projetos correlatos e na execução das obras, com intuito de minimizar os impactos ambientais decorrentes e a geração de resíduos, bem como garantir a utilização racional e eficiente de recursos e materiais empregados.
- 1.22 A qualquer tempo, a CODEMGE, constatando que a CONCESSIONÁRIA deixou de atender aos encargos estabelecidos neste documento, poderá manifestar-se expressamente de forma a garantir que sejam providenciados os ajustes e adequações necessários, não obstante, tal manifestação, a aplicação das penalidades cabíveis nos termos do CONTRATO.
- 1.23 A CONCESSIONÁRIA deverá seguir as determinações do REGULAMENTO DE USO do PARQUE, conforme APÊNDICE VI deste CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.
- 1.24 A CONCESSIONÁRIA deverá atender a todos os USUÁRIOS com segurança e urbanidade, independentemente de idade, estatura, limitação de mobilidade ou



percepção, ofertando acesso autônomo e regular a todos os ambientes do PARQUE DAS ÁGUAS.

1.25 A CONCESSIONÁRIA deverá solicitar orientação a CODEMGE nos casos omissos.

## 2. DIRETRIZES OPERACIONAIS

2.1. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar à CODEMGE, para sua aprovação, os seguintes PLANOS OPERACIONAIS:

	ITEM	SUBITEM	
1	<b>Plano de Intervenções</b>		
3		<b>Administração</b>	Plano de Administração e Gestão
4		<b>Atendimento Usuário</b>	Plano de Atendimento e Experiência do Usuário
5		<b>Conservação de Recursos Naturais</b>	Plano de Conservação da Flora
			Plano de Conservação da Fauna
6			Plano de Conservação das Águas Superficiais
7			Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos
8	<b>Plano Operacional</b>		<b>Bem-estar</b>
9		Plano de Primeiros Socorros	
11		Plano de Prevenção de Incêndios e Proteção contra Descargas Atmosféricas	
12		Plano de Limpeza	
13		<b>Limpeza e Conservação</b>	Plano de Manutenção de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário
14		<b>Direito Minerário e Águas Minerais</b>	Plano de Gestão das Águas Minerais
15	<b>Plano de Transferência Operacional</b>		

2.2. A apresentação dos PLANOS OPERACIONAIS à CODEMGE, para sua aprovação, deverá ocorrer em até 90 (noventa) dias, contados a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO DA CONCESSÃO.

2.3. Os PLANOS OPERACIONAIS deverão conter o diagnóstico da situação atual de prestação de cada um dos serviços especificados no item 3, deste ANEXO, dimensionar os serviços futuros, considerando a rotina diária e os eventos a serem realizados no PARQUE DAS ÁGUAS, descrição das ações que serão adotadas para a consecução dos encargos sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA e o resultado pretendido.



- 2.4. Os PLANOS OPERACIONAIS deverão ser apresentados à CODEMGE em meio digital, em formato editável, como *.doc* e em versão *.pdf.*, ou em outra forma previamente acordada entre as partes.
- 2.5. A CODEMGE poderá solicitar esclarecimentos e ajustes em relação aos PLANOS OPERACIONAIS apresentados, devendo aprova-los em até 1 (um) mês de sua apresentação pela CONCESSIONÁRIA.
- 2.6. Para fins de fiscalização e mensuração dos níveis de desempenho da CONCESSIONÁRIA, serão considerados vigentes os PLANOS OPERACIONAIS aprovados pela CODEMGE, durante o respectivo período de mensuração de desempenho.
- 2.7. Os PLANOS OPERACIONAIS serão presumidos válidos para a consecução dos encargos operacionais neles contemplados, inclusive para o disposto no item 2.6, até a manifestação formal da CODEMGE.
- 2.8. Os PLANOS OPERACIONAIS poderão ser revistos pela CONCESSIONÁRIA, caso em que deverão ser novamente submetidos à CODEMGE para aprovação.
- 2.9. O PLANO DE TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL deverá ser elaborado e implementado conforme as diretrizes constantes do APÊNDICE V deste CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

### **3. ENCARGOS DE OPERAÇÃO E GESTÃO**

- 3.1. Os encargos de operação e gestão são divididos nas seguintes categorias: (i) administrativo, (ii) atendimento ao USUÁRIO, (iii) conservação de recursos naturais, (iv) bem-estar, (v) limpeza e conservação e (vi) direito minerário e água mineral.
- 3.2. As regras deste CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA que envolverem as empresas subcontratadas ou parcerias travadas pela CONCESSIONÁRIA são de sua integral responsabilidade. Nesse sentido, a CONCESSIONÁRIA deverá impor o atendimento das regras e disposições do

CONTRATO às referidas empresas e delas exigir a apresentação dos documentos e informações necessários à demonstração de regularidade.

3.3. A CONCESSIONÁRIA deverá manter o PARQUE DAS ÁGUAS em condições de funcionamento adequado durante toda a vigência do CONTRATO, devendo prover, para tanto, todos os serviços necessários ao pleno atendimento do OBJETO e do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, conforme ANEXO VII, e este CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**(i) ADMINISTRAÇÃO:**

i.1. A operação necessária à gestão do PARQUE DAS ÁGUAS deverá observar o Plano de Administração e Gestão, elaborado a partir das diretrizes dispostas nos subitens i.2 até i.19.

i.2. A CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas deverão ter, ao longo de todo o período de CONCESSÃO, um quadro de prepostos ou empregados capacitados para executar as atividades necessárias ao cumprimento do OBJETO, adotando as melhores práticas de mercado, com o objetivo de atingir excelência nos serviços prestados ao PARQUE DAS ÁGUAS.

i.3. A CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas são responsáveis pelos contratos de trabalho de seus prepostos ou empregados e pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, inclusive as decorrentes de acidentes, indenizações, multas, seguros, normas de saúde pública e regulamentadoras do trabalho.

i.4. A CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas deverão munir seus prepostos ou empregados com Equipamentos de Proteção Individual e demais equipamentos necessários para a execução de suas funções, respeitando a legislação vigente e as normas de segurança.

i.5. A CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas deverão manter atualizado o cadastro de seus prepostos ou empregados, incluindo no mínimo: (i) nome

completo; (ii) documento de identificação; (iii) cargo/função. Essas informações deverão ser disponibilizadas à CODEMGE quando solicitadas.

- i.6. A CONCESSIONÁRIA deverá indicar um profissional ou profissionais, dentro de seu quadro de prepostos ou empregados, que tenha uma visão completa de todas as atividades relativas ao OBJETO, para realizar a interlocução com a CODEMGE durante o período da CONCESSÃO.
- i.7. A CONCESSIONÁRIA deverá contratar, sempre que necessário, profissional e/ou empresa especializada na manutenção dos bens tombados.
- i.8. Todos os prepostos ou empregados da CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas deverão estar uniformizados e identificados.
- i.9. Caberá a CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas capacitarem seus prepostos ou empregados para manter um relacionamento cordial e solícito com os USUÁRIOS do PARQUE DAS ÁGUAS.
- i.10. A CONCESSIONÁRIA deverá autorizar, sem custo, a realização de reportagens e a reprodução de fotos e filmagens pela imprensa a título de jornalismo informativo no PARQUE DAS ÁGUAS, desde que estas atividades não impactem no seu bom funcionamento e na execução do CONTRATO.
  - i.10.1. Sempre que solicitado, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar relatório com o histórico dessas atividades e disponibilização do conteúdo (fotos e filmagens para utilização pela CODEMGE).
- i.11. Com vistas à manutenção de uma governança apropriada de todo o PARQUE DAS ÁGUAS, a CONCESSIONÁRIA deverá zelar por um relacionamento adequado com os responsáveis pelos EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS – ENGARRAFADORA e o TELEFÉRICO.
- i.12. A CONCESSIONÁRIA poderá realizar eventos no PARQUE DAS ÁGUAS em horários e locais delimitados e previamente comunicados ao público, desde que não prejudiquem a fruição do PARQUE por parte dos USUÁRIOS, observadas as normas regulamentares de uso do espaço.

- i.13. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela obtenção de todas as licenças, alvarás e permissões necessárias para a realização de eventos nos espaços livres e nos equipamentos integrantes da CONCESSÃO, podendo obter alvará permanente para as áreas com maior potencial para a realização de eventos.
- i.14. A CONCESSIONÁRIA deverá prestar informações por meio de relatórios periódicos, à CODEMGE, para conferência e auditoria, de forma a garantir a transparência da gestão da CONCESSÃO e o cumprimento do CONTRATO, conforme disposto no APÊNDICE I – PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES DA CONCESSÃO, integrante deste documento.
- i.15. Todos os custos relacionados a serviços de infraestrutura inerentes à operação, tais como tarifa de água, telefonia, internet e energia elétrica das edificações, equipamentos e instalações, serão de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.
- i.15.1. Os custos relacionados a serviços de infraestrutura inerentes à operação, tais como tarifa de água, telefonia, internet e energia elétrica dos EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS, serão de responsabilidade de seus respectivos operadores.
- i.15.2. A iluminação pública das áreas livres do PARQUE DAS ÁGUAS será de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, que arcará com seu custo.
- i.16. A operação necessária à transferência operacional do PARQUE DAS ÁGUAS deverá seguir as diretrizes APÊNDICE V – DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DO PLANO DE TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL, deste ANEXO.
- i.17. Na elaboração do Plano de Transferência Operacional do PARQUE DAS ÁGUAS, a CONCESSIONÁRIA deverá consultar todos os agentes interessados, entre eles: Secretaria Municipal de Meio Ambiente; Empresas prestadoras de serviços no PARQUE DAS ÁGUAS; Usuários; e demais instituições que possuem responsabilidade de gestão de alguma área do PARQUE DAS ÁGUAS.
- i.18. Elaborado o Plano de Transferência Operacional do PARQUE DAS ÁGUAS e submetido à CODEMGE, caberá à CONCESSIONÁRIA a obrigação de executar

as atividades previstas neste plano, em especial, constituir o comitê de transição, que atuará durante o PERÍODO DE TRANSIÇÃO DA CONCESSÃO.

i.19. O PERÍODO DE TRANSIÇÃO DA CONCESSÃO terá prazo de duração de 90 (noventa) dias, contado da DATA DA ORDEM DE INÍCIO DA CONCESSÃO.

**(ii) ATENDIMENTO AO USUÁRIO:**

ii.1. O atendimento ao USUÁRIO deverá observar o Plano de Atendimento e Experiência do USUÁRIO, com foco na maximização da experiência do USUÁRIO, nas boas relações entre os USUÁRIOS e funcionários e no respeito à pluralidade social que compõe a totalidade dos USUÁRIOS, elaborado, minimamente, a partir das diretrizes dispostas nos subitens ii.2 até ii.17.

ii.2. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar plataforma de relacionamento com o USUÁRIO, podendo optar por aplicativo e/ou outros meios de divulgação digital da programação e dos serviços oferecidos no PARQUE DAS ÁGUAS, contendo informações como: (i) mapa de localização de seus atrativos e serviços ao USUÁRIO como lanchonetes, sanitários, entre outros; (ii) informações históricas, culturais e ambientais; (iii) horário de funcionamento; e (iv) campo para envio de dúvidas, sugestões e reclamações.

ii.2.1. O campo para envio de dúvidas, sugestões e reclamações deverá possibilitar ao USUÁRIO a inserção de dados de contato, como e-mail e/ou telefone. Quando o USUÁRIO decidir pela inserção de seus dados, a CONCESSIONÁRIA deverá comunicá-lo, em até 30 dias, diretamente quanto à resposta e/ou encaminhamento dado.

ii.3. A CONCESSIONÁRIA deverá fomentar ações de desenvolvimento social e comunitário dentro do PARQUE DAS ÁGUAS como atividades de voluntariado, estabelecendo estratégias de articulação com os USUÁRIOS e entidades representativas do PARQUE DAS ÁGUAS, para melhoria dos serviços prestados.

ii.4. A CONCESSIONÁRIA deverá se valer dos meios disponíveis para evitar a formação de filas para acesso aos equipamentos e instalações de serviços aos

usuários, tal como venda antecipada e descentralizada de ingressos e tickets para serviços de alimentação e acesso a atrativos.

- ii.5. A CONCESSIONÁRIA deverá manter abertos os portões do PARQUE DAS ÁGUAS, conforme APÊNDICE III – HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO PARQUE DAS ÁGUAS, integrante deste documento.
- ii.6. Os sanitários e portarias deverão estar disponíveis durante todo o período em que o PARQUE DAS ÁGUAS estiver aberto.
- ii.7. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar pesquisa de uso público do PARQUE DAS ÁGUAS, conforme disposto no APÊNDICE II – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIOS.
- ii.8. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar contagem do número de USUÁRIOS do PARQUE DAS ÁGUAS, no âmbito da pesquisa de uso público, de forma a constituir uma série histórica de dados a serem disponibilizados à CODEMGE de maneira desagregada, conforme disposto no APÊNDICE II – DIRETRIZES PARA PESQUISAS COM USUÁRIOS.
- ii.9. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar pesquisas de satisfação no PARQUE DAS ÁGUAS DE CAXMBU conforme disposto no ANEXO VII – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, do CONTRATO, e APÊNDICE II – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIOS, deste CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.
- ii.10. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar serviço de informações ao visitante do PARQUE DAS ÁGUAS, em local de fácil acesso e visualização, tal como os módulos de portaria, que ofereça informações relevantes, que melhorem a experiência dos USUÁRIOS.
- ii.11. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar serviço pago ou gratuito de acesso sem fio à internet aos USUÁRIOS, em áreas a serem definidas pela CONCESSIONÁRIA, e aprovadas pela CODEMGE.

- ii.12. A CONCESSIONÁRIA poderá fornecer serviços de aluguel de equipamentos, como pedalinhos, bicicletas, material esportivo e redes, sem, no entanto, condicionar ou limitar o uso de nenhuma infraestrutura do PARQUE DAS ÁGUAS para aluguel destes equipamentos.
- ii.13. A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer serviços variados de alimentação, em distintas categorias econômicas, incluindo alimentos naturais e frescos, atrelando qualidade e agilidade ao serviço prestado.
- ii.14. A CONCESSIONÁRIA deverá regular e organizar os serviços de assessoria esportiva no PARQUE DAS ÁGUAS, evitando que a consecução de suas atividades prejudique o uso e a fruição pública do PARQUE DAS ÁGUAS.
- ii.15. A CONCESSIONÁRIA deverá regular o uso do espaço do PARQUE DAS ÁGUAS pelas atividades de serviços de alimentação, conveniência e souvenir realizadas por meio de estruturas móveis, dispondo-as fora dos caminhos, de forma a não prejudicar as atividades exercidas nestes espaços e sua fruição pública.
- ii.16. A CONCESSIONÁRIA poderá rever ou propor novos regulamentos de uso para o PARQUE DAS ÁGUAS, que deverão ser aprovados pela CODEMGE.
- ii.17. A CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas não poderão adotar posturas discriminatórias dentro do PARQUE DAS ÁGUAS.

**(iii) CONSERVAÇÃO DOS RECURSOS NATURAIS:**

**Plano de Conservação da Flora:**

- iii.1. A operação necessária à conservação das áreas verdes, jardins, gramados e recursos hídricos do PARQUE DAS ÁGUAS deverá observar o Plano de Conservação da Flora, elaborado a partir das diretrizes dispostas nos subitens iii.2 e iii.3.
- iii.2. A CONCESSIONÁRIA deverá manter todos os elementos vegetais, componentes das áreas verdes do PARQUE DAS ÁGUAS em excelente estado de conservação,

devendo efetuar adubação, podas, supressão, replantio, transplantes e demais ações necessárias para a manutenção e conservação destes elementos, conforme regulação vigente.

iii.3. A CONCESSIONÁRIA será responsável por observar os elementos vegetais que necessitem de podas ou supressões, e deverá emitir laudo técnico atestando a necessidade de ação, que deverá ser submetido à análise e aprovação da CODEMGE, de forma a evitar riscos de queda e/ou acidentes da ÁREA DA CONCESSÃO ou em suas imediações.

iii.3.1. Situações emergenciais deverão ser comunicadas de forma imediata à CODEMGE, para que a solução seja prontamente executada.

iii.3.2. Ficará a cargo da CONCESSIONÁRIA elaborar o Inventário Florestal dos espécimes existentes no PARQUE DAS ÁGUAS, realizando a análise fitossanitária, e apresentando Plano de recomposição paisagística, se couber;

iii.3.3. Ficará a cargo da CONCESSIONÁRIA a execução de podas e supressões que devem ser precedidas de obtenção das autorizações pertinentes; bem como das compensações nelas fixadas, devendo apresentar Plano de Reconstituição da Flora, quando couber.

#### **Plano de Conservação das Águas Superficiais:**

iii.4. Ficará a cargo da CONCESSIONÁRIA a responsabilidade pelo controle e manutenção da qualidade das águas dos recursos hídricos superficiais do PARQUE DAS ÁGUAS, e deverá observar o Plano de Conservação das Águas Superficiais, elaborado a partir das diretrizes dispostas nos subitens iii.5. até iii.7.

iii.5. A qualidade da água dos fontanários do PARQUE DAS ÁGUAS será de responsabilidade da CODEMGE, cabendo à CONCESSIONÁRIA impedir que as atividades inerentes à sua operação causem impacto nestes recursos.

iii.6. Em relação à hidrologia e as águas superficiais, a CONCESSIONÁRIA deverá realizar:



- iii.6.1. Monitoramentos hidroquímicos, isotópicos e bacteriológicos de águas do ribeirão Bengo;
  - iii.6.2. Estudo para identificação da área de inundação do lago do Parque de Caxambu e avaliar interferências nos níveis piezométricos do aquífero raso local;
  - iii.6.3. Realização de batimetria do lago do Parque de Caxambu, para avaliação do grau de assoreamento e a relação com os limites das áreas de inundação;
  - iii.6.4. Realizar estudos específicos visando definir a qualidade físico-química e bacteriológicas das águas e sedimentos do lago do parque;
  - iii.6.5. Instalação e monitoramento de estações pluviométricas e fluviométricas locais: recomenda-se a instalação e monitoramento de estações pluviométricas e fluviométricas na área do Parques das Águas. Sugere-se que estas estações sejam automatizadas com datalogger. Antes da instalação das estações, aconselha-se a inspeção para reconhecimento dos possíveis locais de implantação, quando deverão ser avaliadas as condições de acesso, características hidráulicas e proteção contra vandalismo e roubo. Ressalta-se, ainda, que as estações fluviométricas devem ser instaladas de tal forma que suas respectivas áreas de drenagem permitam a regionalização de vazões para a estância hidromineral, ou seja, com áreas inferiores a quatro (4) vezes a área do parque. Por fim, após período de, pelo menos, cinco (5) anos, recomenda-se que sejam consistidas séries de vazões representativas para a estância hidromineral em estudo, com a finalidade de avaliar a disponibilidade hídrica local.
- iii.7. No que tange à gestão socioambiental e sanitária, a CONCESSIONÁRIA deverá realizar:
- iii.7.1. Elaborar e executar o projeto de revitalização, com obtenção das autorizações cabíveis, das Áreas de Preservação Permanente do lago do Parque das Águas de Caxambu;
  - iii.7.2. Não promover intervenções no lago de forma a criar zonas de comunicação hidráulica entre os aquíferos rasos e as zonas

subterrâneas de captação das fontes hidrominerais, facilitando a mistura de águas;

iii.7.3. Avaliação e monitoramento de todas as obras de infraestrutura existentes no subsolo do parque, de modo a se resguardar as captações subterrâneas das fontes hidrominerais de eventuais focos de contaminação;

iii.7.4. Ações integradas de educação ambiental e de comunicação, voltadas ao turismo sustentável e consciente em relação à proteção do parque e de suas fontes.

#### **Plano de Conservação da Fauna:**

iii.8. A operação necessária à conservação da fauna do PARQUE DAS ÁGUAS deverá observar o Plano de Conservação da Fauna, elaborado a partir das diretrizes dispostas nos subitens iii.9 e iii.10.

iii.9. A CONCESSIONÁRIA deverá zelar pela fauna silvestre presente no PARQUE DAS ÁGUAS, monitorando sua relação com o uso e ocupação da área, de forma a minimizar os impactos das atividades humanas.

iii.10. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar o controle de zoonoses e população de animais domésticos abandonados no PARQUE DAS ÁGUAS, quando houver, de maneira a não prejudicar a fauna silvestre, a experiência do USUÁRIO e os animais domésticos acompanhados, nos termos da legislação vigente, podendo firmar, para tanto, parcerias com entidades que promovam ações de adoção e castração.

#### **Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos:**

iii.11. A operação necessária à gestão de resíduos sólidos do PARQUE DAS ÁGUAS deverá observar o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos, elaborado a partir das diretrizes dispostas nos subitens iii.12 até iii.15.

iii.12. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela destinação dos resíduos gerados nas dependências do PARQUE DAS ÁGUAS, oriundos da visitação e das

atividades administrativas e operacionais, desde sua coleta e armazenamento até a sua disposição final.

iii.13. A CONCESSIONÁRIA deverá adotar boas práticas em relação à gestão de resíduos sólidos, como a não geração, redução, reutilização, coleta seletiva, reciclagem, compostagem, biodigestão, logística reversa, tratamento preliminar dos resíduos sólidos e pela disposição final ambientalmente adequada dos resíduos.

iii.14. A CONCESSIONÁRIA poderá reaproveitar os resíduos arbóreos para outros usos, como MOBILIÁRIO do PARQUE DAS ÁGUAS.

iii.15. Quando da implantação de novas lixeiras, a CONCESSIONÁRIA deverá utilizar sistema de coleta seletiva, sendo responsável pela correta destinação dos resíduos, sendo recomendável parceria com organizações da sociedade civil locais para destinação dos resíduos oriundos da coleta seletiva.

#### **(iv) BEM ESTAR**

##### **Plano de Segurança:**

iv.1. A operação necessária à segurança dos USUÁRIOS deverá observar o Plano de Segurança, elaborado a partir das diretrizes dispostas nos subitens iv.2 até iv.15.

iv.2. A CONCESSIONÁRIA deverá atuar na proteção e conservação do patrimônio natural, social, histórico e cultural do PARQUE DAS ÁGUAS, e desenvolver todas as estratégias visando o cumprimento de seu REGULAMENTO DE USO, conforme APÊNDICE VI, e sua integridade, utilizando-se de recursos tecnológicos e humanos, durante todo o período da CONCESSÃO.

iv.3. A CONCESSIONÁRIA deverá implementar um sistema de monitoramento para o controle efetivo e, em tempo real, das áreas de maior circulação de pessoas, em especial nas portarias do PARQUE DAS ÁGUAS.

iv.3.1. As imagens deverão ser capturadas 24h (vinte e quatro horas) por dia, armazenadas por, no mínimo, 30 (trinta) dias.

- iv.3.2. Deverá ser feito backup das imagens de todas as ocorrências. As ocorrências, bem como cópias dos boletins de ocorrência policial, deverão ser armazenadas pela CONCESSIONÁRIA e entregue cópia à CODEMGE sempre que solicitado.
- iv.4. A CONCESSIONÁRIA deverá estabelecer o dimensionamento das equipes de segurança e sua integração com o sistema de monitoramento virtual e outros recursos tecnológicos empregados nesta operação.
- iv.5. Toda a ÁREA DE CONCESSÃO deverá ser monitorada por segurança preventiva desarmada, por meio de rondas ou postos estacionários.
- iv.6. Toda a ação de segurança deverá ser realizada a partir dos princípios da prevenção e inibição de ações impróprias e da mediação e resolução pacífica de conflitos, adotando-se medidas preventivas às ocorrências em detrimento de ações coercitivas.
- iv.7. As equipes de segurança não deverão, em hipótese alguma, no exercício de suas funções, tomar medidas discriminatórias contra minorias e grupos sociais vulneráveis.
- iv.8. As equipes de segurança deverão possuir pessoal preparado e capacitado para receber os USUÁRIOS e atendê-los de forma cordial e solícita, devendo-se incluir parte delas em ações de orientação.
- iv.9. A CONCESSIONÁRIA deverá zelar para que as relações e interações entre as equipes de segurança e os USUÁRIOS sejam estabelecidas de maneira a fortalecer o respeito mútuo e o sentimento de pertencimento em relação ao PARQUE DAS ÁGUAS e à cidade.
- iv.10. A CONCESSIONÁRIA deverá apoiar as autoridades competentes nas ações de policiamento e nas atividades de fiscalização das ações no interior do PARQUE DAS ÁGUAS.

- iv.11. A CONCESSIONÁRIA deverá atuar de modo coordenado com a Polícia Militar (PM), conforme Plano de Segurança.
- iv.12. A CONCESSIONÁRIA deverá comunicar de maneira imediata às autoridades competentes sobre todas as ocorrências de infrações e atividades suspeitas ocorridas no interior do PARQUE DAS ÁGUAS.
- iv.13. A CONCESSIONÁRIA deverá manter as áreas no PARQUE DAS ÁGUAS integralmente cercadas, com gradis em bom estado de conservação, de forma a realizar o efetivo controle de acesso ao PARQUE DAS ÁGUAS.
- iv.14. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela gestão das portarias e/ou acessos do PARQUE DAS ÁGUAS, mantendo o monitoramento, de modo a garantir o adequado controle de acessos.
- iv.15. Os acessos ao PARQUE DAS ÁGUAS deverão ser monitorados virtualmente, de forma permanente.

**Plano de Prevenção e Combate a Incêndios e Proteção contra Descarga Atmosféricas:**

- iv.16. A operação necessária para prevenção e combate a incêndios e proteção contra descargas elétricas, incluindo outras situações emergenciais, deverá observar o Plano de Prevenção e Combate a Incêndios e Proteção contra Descarga Atmosféricas, elaborado a partir das diretrizes dispostos nos subitens iv.17 até iv.19.
- iv.17. A CONCESSIONÁRIA deverá manter os equipamentos contra incêndio distribuídos pelo PARQUE DAS ÁGUAS em boas condições de uso, efetuar testes e recargas nos termos da legislação vigente.
- iv.18. A CONCESSIONÁRIA deverá manter, entre seus colaboradores, equipe treinada de brigadistas, alocadas nas edificações sob sua responsabilidade, nos termos da legislação vigente.

iv.19. A CONCESSIONÁRIA deverá manter as edificações devidamente sinalizadas, com os tipos de extintores disponíveis, hidrantes e placas que indiquem as rotas de fuga.

**Primeiros socorros:**

iv.20. A operação necessária para o pronto atendimento dos USUÁRIOS devido a ocorrência de acidentes ou problemas de saúde dentro da ÁREA DA CONCESSÃO e a execução de atividades preventivas e educativas deverá observar o Plano de Primeiro Socorros.

**(v) LIMPEZA E CONSERVAÇÃO**

**Plano de Limpeza:**

v.1. A operação necessária à limpeza do PARQUE DAS ÁGUAS deverá observar o Plano de Limpeza elaborado a partir das diretrizes dispostas nos subitens v.2 até v.10.

v.2. A CONCESSIONÁRIA deverá manter limpas e com boas condições de higiene todas as edificações, equipamentos, instalações, áreas livres e infraestrutura integrantes da ÁREA DA CONCESSÃO, compreendendo, mas não se limitando a limpeza de sanitários, caminhos, áreas de alimentação, áreas de evento (antes, durante e após a realização dos mesmos), interior de edificações, margens e espelhos d'água e mobiliários, oferecendo uma condição saudável para o uso do PARQUE DAS ÁGUAS.

v.3. A CONCESSIONÁRIA deverá executar os serviços de limpeza de todas as áreas, internas e externas, dentro da ÁREA DA CONCESSÃO, bem como das calçadas perimetrais, de modo que estas áreas sejam mantidas limpas.

v.4. A CONCESSIONÁRIA deverá monitorar os eventos realizados nos espaços livres e nos equipamentos inseridos no PARQUE DAS ÁGUAS, de forma a prevenir e corrigir eventuais impactos causados ao PARQUE DAS ÁGUAS e ao seu uso no

menor tempo possível, adotando medidas como colocação de lixeiras e sanitários químicos temporários, para atendimento a eventos específicos.

- v.5. A CONCESSIONÁRIA deverá efetuar a remoção dos resíduos dos cestos, bem como a limpeza do piso e dos vasos sanitários, com aplicação de produtos desinfetantes e outras soluções adequadas ao cumprimento dos encargos, na frequência necessária para tanto.
- v.6. A CONCESSIONÁRIA deverá efetuar a zeladoria das fontes, incluindo todos os seus componentes, utilizando produtos de limpeza adequados e mantendo-as em bom estado de conservação e livres de qualquer contaminação.
- v.7. A CONCESSIONÁRIA deverá efetuar a zeladoria das instalações sanitárias, vestiários, seus aparelhos, metais sanitários e demais componentes, mantendo seu bom estado de conservação e protegendo-os de todo e qualquer ato que caracterize mau uso ou depreciação.
- v.8. A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer os suprimentos de higiene necessários ao bom funcionamento dos sanitários, tais como papel higiênico, sabonete e/ou álcool 70%, papel para secar as mãos e/ou equipamentos de secagem.
- v.9. A CONCESSIONÁRIA deverá, sempre que possível, efetuar uma limpeza ecológica, com utilização de produtos e métodos de limpeza que não sejam nocivos ou que possam reduzir impactos ao meio ambiente e à saúde humana e da fauna.
- v.10. A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer todos os recursos humanos, tecnológicos, matérias e insumos necessários para execução dos serviços de limpeza e conservação do PARQUE DAS ÁGUAS.

**Plano de Conservação de Infraestrutura, Edificações, Equipamentos e Mobiliário:**

- v.11. A operação necessária à conservação integral do PARQUE DAS ÁGUAS deverá observar o Plano de Conservação de Infraestrutura, Edificações, Equipamentos e Mobiliário elaborado a partir das diretrizes definidas no ANEXO IV – CADERNO DE ENGENHARIA, e nos subitens v.12 até v.16 a seguir:
- v.12. A CONCESSIONÁRIA deverá conservar todas as edificações, instalações, infraestruturas, mobiliários e equipamentos integrantes da CONCESSÃO, mantendo-os atualizados e em boas condições de funcionamento, bem como reparar suas unidades e promover, oportunamente, as substituições demandadas em função da obsolescência, do desgaste ou término de sua vida útil, de acordo com o princípio da razoabilidade, respeitando todas as diretrizes elencadas no ANEXO IV – CADERNO DE ENGENHARIA.
- v.13. A CONCESSIONÁRIA será responsável pelo gerenciamento e execução da manutenção e/ou recuperação de todas as edificações, instalações, infraestruturas, mobiliário e equipamentos do PARQUE DAS ÁGUAS sob sua responsabilidade, visando a garantir sua disponibilidade de forma ininterrupta e segura para os USUÁRIOS, visitantes e funcionários, conforme disposto no ANEXO IV – CADERNO DE ENGENHARIA.
- v.14. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela manutenção preventiva e corretiva das instalações dos equipamentos do PARQUE DAS ÁGUAS, incluindo instalações elétricas, hidráulica, predial, eletromecânica, eletrônica, de refrigeração, do gerador de vapor, de ventilação e de exaustão.
- v.15. A CONCESSIONÁRIA será responsável por manutenções gerais que englobem pinturas, mobiliários, reparos e reposição de pisos, vidros, azulejos, pastilhas, dentre outros, dos equipamentos do PARQUE DAS ÁGUAS, mediante autorização da CODEMGE ou IEPHA, quando couber.
- v.16. Em casos de ocorrências que coloquem em risco a integridade física de USUÁRIOS, funcionários, flora, fauna ou do patrimônio preservado do PARQUE DAS ÁGUAS, o atendimento deverá ser realizado de forma imediata, com o adequado isolamento da área.



#### **4. DIREITO MINERÁRIO E ÁGUA MINERAL**

- 4.1. As fontes de água mineral situadas nas dependências do Parque são consideradas recursos minerais, portanto sua utilização, manutenção e conservação estão sujeitas às regras estabelecidas pela Agência Nacional de Mineração.
- 4.2. O direito minerário **não** é objeto da presente concessão, permanecendo a CODEMGE como titular do direito minerário vinculado ao PARQUE DAS ÁGUAS e como responsável pela qualidade das águas das fontes.
- 4.3. A CONCESSIONÁRIA deverá utilizar as águas minerais respeitando os limites e premissas definidos no Relatório de Reavaliação de Reservas (RRR) e Plano de Aproveitamento Econômico (PAE) vigentes.
- 4.4. A CODEMGE, como titular do direito minerário vinculado ao PARQUE DAS ÁGUAS, permanece como responsável pela qualidade das águas das fontes.
- 4.5. A operação necessária à utilização e conservação dos recursos minerais do PARQUE DAS ÁGUAS deverá observar o Plano de Gestão das Águas Minerais, elaborado a partir das diretrizes dispostas nos subitens 4.6 a 4.16.
- 4.6. O Plano de Gestão das Águas Minerais deverá conter uma seção destinada ao plano de negócios do PARQUE DAS ÁGUAS, indicando como a água mineral será utilizada no empreendimento. O plano deverá conter:
- 4.6.1. Projeção do volume e vazão de água a ser utilizado com o funcionamento do empreendimento (especificado por fonte e por atividade);
  - 4.6.2. Avaliação econômica do empreendimento, incluindo investimentos, projeção de receitas por atividade e faturamento, custos de produção e fluxo de caixa.
- 4.7. Caso a CONCESSIONÁRIA opte pela utilização de fontes não abrangidas pelo RRR vigente, deverá atualizar a projeção de volume informado no Plano de Gestão e, caso necessário, a avaliação econômica do empreendimento. A



CODEMGE será responsável pela solicitação de aprovação junto à Agência Nacional de Mineração.

4.8. A CONCESSIONÁRIA deverá atender ao balanço hídrico de todas as captações utilizadas no Balneário e no Parque e manter o uso das águas minerais de forma a não haver déficit hídrico.

4.8.1. Para tanto, a CONCESSIONÁRIA deverá realizar o controle de todo o volume de água consumido no Balneário e demais atividades.

4.8.2. O monitoramento deve ser enviado mensalmente à CODEMGE e/ou conforme frequência estabelecida pela mesma.

4.9. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar o controle semanal da vazão das fontes do PARQUE DAS ÁGUAS DE CAXAMBU.

4.10. A CONCESSIONÁRIA deverá permitir acesso livre e fornecer apoio às equipes de coleta semanal, conforme cronograma de análises previamente encaminhado pela CODEMGE.

4.10.1. Os resultados serão encaminhados pela CODEMGE em laudos, os quais devem ser disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA para o público e visitantes em local apropriado.

4.11. A CONCESSIONÁRIA deverá permitir o livre e gratuito acesso das seguintes equipes:

4.11.1. Funcionários da Agência Nacional de Mineração, quando da realização das coletas trianuais e eventuais vistorias;

4.11.2. Funcionários da arrendatária do envase, quando da realização de vistorias e visitas técnicas;

4.11.3. Funcionários da CODEMGE, quando da realização de vistorias e visitas técnicas.

4.12. A CONCESSIONÁRIA deve apresentar cronograma de manutenção e de limpeza dos fontanários e nas imediações das fontes conforme orientação da CODEMGE.

4.13. A CONCESSIONÁRIA deverá zelar pela integridade das fontes, fontanários e adutoras, mantendo-as isoladas de possíveis fontes de contaminação.

- 4.13.1. Constituem fontes de contaminação conhecidas: inundação dos fontanários, procedimentos incorretos na coleta de água mineral nas bicas (contato indevido de vasilhames e partes do corpo com as bicas), contato de animais com as bicas, períodos prolongados de chuva, dentre outros.
- 4.14. A CONCESSIONÁRIA deverá providenciar intervenções nas fontes e fontanários, de caráter emergencial e preventivo.
- 4.14.1. A CODEMGE deve ser previamente informada, para fins de aprovação, de todas as intervenções e reformas que se fizerem necessárias nas fontes, fontanários e estruturas auxiliares;
- 4.14.2. As intervenções deverão ser procedidas pela interrupção do fornecimento de água na respectiva fonte, quando se fizer necessário.
- 4.15. A CONCESSIONÁRIA deverá respeitar as interrupções programadas e excepcionais das fontes que alimentam o Balneário Hidroterápico e outras atividades de exploração das fontes, conforme solicitação da CODEMGE, arrendatário do envase ou demais órgãos.
- 4.16. A CONCESSIONÁRIA deverá enviar, mensalmente, os dados contábeis e de consumo de água para fins de pagamento de Compensação Financeira por Exploração Mineral (CFEM) por parte da CODEMGE.

## **5. PROMOÇÃO E APOIO AO TURISMO NO PARQUE DAS ÁGUAS DE CAXAMBU**

- 5.1 Estas DIRETRIZES PARA A PROMOÇÃO E APOIO AO TURISMO têm como finalidade subsidiar à CONCESSIONÁRIA com informações para o planejamento dos processos de promoção e apoio ao turismo e ao comércio, tendo o Parque das Águas como atrativo principal para o direcionamento das ações, com vistas a maximizar os recursos a serem destinados a esse fim.
- 5.2 A CODEMGE fará um aporte no valor máximo de R\$1.000.000,00 (um milhão de reais), por meio do CONTRATO DE ADMINISTRAÇÃO DE CONTAS, cujo recurso

será destinado exclusivamente para ações de promoção e apoio ao turismo e ao comércio no Parque das Águas.

- 5.3 O aporte realizado pela CODEMGE será gerenciado conforme cláusulas do ANEXO VIII do Contrato – CONTRATO DE ADMINISTRAÇÃO DE CONTAS.
- 5.4 A CONCESSIONÁRIA deverá atuar na promoção e apoio ao turismo e ao comércio do Parque das Águas, de modo a fortalecer sua imagem como importante atrativo turístico, tendo como resultado direto o aumento do fluxo turístico, do tempo de permanência e do gasto médio do turista no Parque das Águas e na cidade, contribuindo para maior visibilidade de Caxambu como destino turístico.
- 5.5 Dentre as estratégias para a promoção do turismo e apoio à comercialização, a CONCESSIONÁRIA deverá:
- 5.5.1 Criar redes de ações com empresários locais e poder público para apoio na promoção e comercialização do Parque das Águas e de Caxambu enquanto destino turístico;
  - 5.5.2 Promover o fortalecimento da imagem do Parque das Águas como atrativo turístico e, conseqüentemente, da cidade de Caxambu como destino turístico;
  - 5.5.3 Apoiar a estruturação, elaboração e promoção dos produtos e atrativos turísticos do Parque das Águas e do Balneário Hidroterápico, buscando a integração do Parque aos demais atrativos da cidade de Caxambu;
  - 5.5.4 Realizar ações educacionais para o turismo (cursos, palestras, seminários etc.), a serem oferecidas aos usuários do Parque;
  - 5.5.5 Promover a capacitação empresarial junto aos permissionários que já atuam ou que possam vir a atuar no Parque das Águas, de modo a garantir uma oferta de turismo qualificada e alinhada com a vocação do Parque;
  - 5.5.6 Promover a ampliação da oferta turística a ser oferecida no Parque das Águas, ajustando-a, quando couber, às exigências da demanda de seus usuários;

- 5.5.7 Dar suporte ao processo de comercialização dos produtos turísticos oferecidos no Parque das Águas e do município de Caxambu enquanto destino turístico junto a iniciativa privada e poder público municipal;
  - 5.5.8 Realizar a inserção competitiva do Parque das Águas no mercado turístico regional e nacional, assumindo sua importância como importante atrativo turístico da cidade de Caxambu;
  - 5.5.9 Criar e organizar eventos para a divulgação dos atrativos e produtos turísticos ofertados no Parque das Águas;
  - 5.5.10 Elaborar e produzir material promocional dos atrativos e produtos turísticos ofertados no Parque das Águas.
- 5.6 A apresentação do Plano de Promoção e Apoio ao Turismo e ao Comércio, para sua aprovação, deverá ocorrer em até 180 (cento e oitenta dias) dias, contados a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO DA CONCESSÃO.
- 5.7 A CONCESSIONÁRIA, num prazo de 60 (sessenta) meses, contados a partir da data de aprovação do Plano pela CODEMGE, deverá realizar as ações e executar o Plano, cabendo a CONCESSIONÁRIA solicitar a transferência do recurso, na forma prevista no Contrato de Administração de Contas.
- 7.7.1. As ações deverão ser divididas e realizadas nos 60 (sessenta) meses.
- 5.8 O Plano deverá conter a descrição de todas as ações a serem realizadas pela CONCESSIONÁRIA, bem como o resultado pretendido.
- 5.9 O Plano deverá ser apresentado à CODEMGE em meio digital, em formato editável, como *.doc* e em versão *.pdf.*, ou em outra forma previamente acordada entre as partes.
- 5.10 A CODEMGE poderá solicitar esclarecimentos e ajustes em relação ao Plano, devendo aprová-lo em até 60 (sessenta) dias de sua apresentação pela CONCESSIONÁRIA.
- 5.11 O Plano será presumido válido até a manifestação formal da CODEMGE.



5.12 O Plano poderá ser revisto pela CONCESSIONÁRIA, caso em que deverá ser novamente submetido à CODEMGE para aprovação.

## **6. MACROTEMAS**

6.1. São denominados MACROTEMAS as seguintes áreas de abordagem descritas nos itens 'a' a 'd' a seguir, em que eventuais ações a elas relacionadas, quando aprovadas pela CODEMGE, poderão ser custeadas, total ou parcialmente, com os valores da OUTORGA VARIÁVEL depositada pela CONCESSIONÁRIA na CONTA BANCÁRIA DOS RECURSOS DOS APORTES:

- a) Promoção e apoio às ações de educação ambiental: projetos de educação socioambiental, que podem envolver públicos da educação formal e não formal; e projetos de formação e educação continuada de mão-de-obra da cadeia produtiva local;
- b) Apoio às ações de preservação do patrimônio cultural do Parque: projetos de valorização da cultura local, incluindo tradições, artesanato, culinária; educação e conscientização sobre a importância da preservação do patrimônio cultural;
- c) Apoio as ações de promoção e fomento a projetos de turismo cultural e de projetos de lazer, saúde, bem-estar e práticas de esportes e de projetos de integração com moradores da cidade: apoio a projetos de promoção e divulgação do turismo em âmbito local e regional, incentivo e apoio a práticas de lazer e esporte; além de fomento ao empreendedorismo com ações voltadas aos fornecedores de serviços e produtos locais;
- d) Apoio as ações de monitoramento: ações voltadas ao monitoramento ambiental (ex. qualidade da água, resposta a intervenções), de monitoramento da biodiversidade e de monitoramento de ameaças ao Parque das Águas (ex. uso de tecnologias para detecção de ilícitos).

6.2. Somente serão custeadas com os recursos das OUTORGAS VARIÁVEIS novas ações nos temas acima descritos, que ainda não forem obrigação das partes no CONTRATO e nos seus ANEXOS.

6.3. Os projetos e ações dos MACROTEMAS serão definidos e/ou aprovados previamente pela CODEMGE e executados pela CONCESSIONÁRIA, podendo ser utilizado, para a execução dos mesmos, o valor dos recursos da OUTORGA VARIÁVEL.

6.3.1. O depósito dos valores na CONTA BANCÁRIA DOS RECURSOS DOS APORTES e sua eventual utilização deverá ocorrer, exclusivamente, na forma prevista no ANEXO VIII do CONTRATO – MINUTA DE CONTRATO DE ADMINISTRAÇÃO DE CONTAS e no item 6.2 do ANEXO I do EDITAL - MINUTA DE CONTRATO.

6.4. Os projetos e ações dos MACROTEMAS listados no item 6.1 somente serão custeados pela CODEMGE até o limite do valor da OUTORGA VARIÁVEL pago nos termos do ANEXO 06 do CONTRATO – MECANISMOS DE PAGAMENTO DA OUTORGA.

6.4.1. Os recursos necessários para implementação dos projetos e realização das ações dos MACROTEMAS que excederem a OUTORGA VARIÁVEL paga por meio de depósito na CONTA BANCÁRIA DOS RECURSOS DOS APORTES serão integralmente custeados pela CONCESSIONÁRIA, sem qualquer direito a indenização.

6.5. Compete à CONCESSIONÁRIA, ao Município de Caxambu e à CODEMGE propor em qual ação deverá ser utilizado o valor da OUTORGA VARIÁVEL disponível na CONTA BANCÁRIA DOS RECURSOS DOS APORTES, até o dia 30 (trinta) de janeiro de cada ano.

6.5.1. Na hipótese da CONCESSIONÁRIA e/ou do Município de Caxambu serem o proponente, a destinação dos recursos deverá ser aprovada pela CODEMGE.

6.5.2. A Codemge poderá propor e/ou decidir por destinação de recursos diversa daquela indicada no subitem 6.1, conforme avaliação das prioridades do Parque das Águas.

- 6.6. Os valores das OUTORGAS VARIÁVEIS DEPOSITADOS NA CONTA BANCÁRIA DOS RECURSOS DOS APORTES poderão ser aplicados na forma prevista no ANEXO VIII do CONTRATO - CONTRATO DE ADMINISTRAÇÃO DE CONTA.
- 6.7. A CONCESSIONÁRIA poderá realizar as ações previstas nos MACROTEMAS diretamente ou indiretamente, por meio de subcontratação, terceiros ou outras formas de contratação e parcerias cabíveis.
- 6.7.1. As ações previstas nos MACROTEMAS serão condicionadas à prévia apresentação da estimativa de preços a partir de fontes de pesquisa que sejam capazes de representar o valor médio de mercado em relação aos bens e serviços das respectivas ações.
- 6.8. O valor das OUTORGAS VARIÁVEIS pagas por meio da CONTA BANCÁRIA DOS RECURSOS DOS APORTES deverá ser utilizado, preferencialmente, nos 12 (doze) meses subsequentes ao pagamento da outorga.
- 6.9. Caso o valor depositado na CONTA BANCÁRIA DOS RECURSOS DOS APORTES não seja destinado a alguma ação dos MACROTEMAS por 03 (três) anos, o montante constante na CONTA BANCÁRIA DOS RECURSOS DOS APORTES, deverá ser revertido para a Codemge, sob pena de aplicação das sanções previstas na Cláusula 19 – DAS SANÇÕES CONTRATUAIS, do ANEXO I do Edital - MINUTA DE CONTRATO.
- 6.10. Os valores destinados aos MACROTEMAS nos antepenúltimo e penúltimo anos da CONCESSÃO deverão ser utilizados dentro do prazo remanescente do CONTRATO.
- 6.10.1. Findo o CONTRATO, todo o valor remanescente na CONTA BANCÁRIA DOS RECURSOS DOS APORTES será revertido para a CODEMGE.
- 6.11. O valor da OUTORGA VARIÁVEL paga no último ano de vigência do CONTRATO, bem como os valores não aplicados até o advento do termo contratual, serão revertidos à CODEMGE conforme ANEXO VIII do CONTRATO – MINUTA DE CONTRATO DE ADMINISTRAÇÃO DE CONTAS.





6.12. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, anualmente, a partir do 25º (vigésimo quinto) mês contado da DATA DA ORDEM DE INÍCIO uma prestação de contas referente à implementação dos MACROTEMAS nos últimos 12 (doze) meses, de cada pagamento, com detalhamento das ações e apresentação dos documentos comprobatórios dos investimentos realizados, bem como detalhamentos dos respectivos custos e apresentação das correspondentes notas fiscais ou documentos correlatos de comprovação das despesas.

## APÊNDICE I – PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES DA CONCESSÃO

1. Este documento tem por objetivo apresentar as diretrizes para a prestação de contas da CONCESSIONÁRIA, conforme disposto no ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.
2. A CONCESSIONÁRIA emitirá, anualmente, relatório de operação e gestão à CODEMGE que comprove a execução dos encargos previstos no CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.
3. Os relatórios de operação e gestão anuais deverão ser elaborados especificamente para a CODEMGE, devendo conter a totalidade de dados e informações disponíveis em sua estrutura, abordando, no mínimo:
  - i. Atividades executadas de acordo com os planos previstos no ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA;
  - ii. Resultado da análise de conformidade da prestação dos serviços comparativamente aos PLANOS OPERACIONAIS pactuados com a CODEMGE;
  - iii. Relação das reclamações e sugestões de USUÁRIOS contendo: breve descrição da reclamação ou sugestão, data e as medidas tomadas em relação a elas;
  - iv. Resumo das constatações de ocorrências contendo: breve descrição, data, as medidas tomadas e o tempo de resposta a cada uma delas;
  - v. Lista de eventos realizados contendo: breve descrição, data, registro fotográfico, o público esperado e efetivo e impactos gerados e ações mitigadoras;
  - vi. Lista das atividades socioculturais e esportivas oferecidas aos USUÁRIOS, contendo: número de horas disponibilizadas, número de participantes, local e horários das atividades.
4. Os relatórios anuais deverão ser entregues à CODEMGE em até 90 (noventa) dias contados do fim de cada ano.

5. Os relatórios anuais serão utilizados para verificação do cumprimento dos encargos previstos, inclusive para fins de mensuração de desempenho.
6. A CODEMGE poderá, a seu critério, realizar inspeções em todas as áreas e equipamentos objeto da CONCESSÃO a fim de realizar uma análise de conformidade entre o relatório apresentado e a situação real do PARQUE DAS ÁGUAS, podendo, para tanto, contar com o apoio de terceiros.
7. A CODEMGE poderá emitir um relatório atestando o nível de conformidade entre o relatório apresentado pela CONCESSIONÁRIA e as informações coletadas *in loco*, contento, inclusive, o registro fotográfico das inspeções, justificando o desempenho da CONCESSIONÁRIA nos níveis (i) pouco satisfatório; (ii) satisfatório; e (iii) muito satisfatório, sem prejuízo às informações coletadas e analisadas no âmbito do ANEXO VII – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, do CONTRATO.
8. Os relatórios, tanto emitidos pela CODEMGE quanto pela CONCESSIONÁRIA, serão passíveis de verificação.
9. O relatório anual deverá ser elaborado com vistas a uma ampla comunicação de toda operação do PARQUE DAS ÁGUAS no período. O relatório anual deverá conter, no mínimo:
  - i. Sumário executivo;
  - ii. Resumo das ações e campanhas executadas, como de desenvolvimento social e comunitário;
  - iii. Resumo das melhorias implementadas;
  - iv. Resumo das pesquisas de uso público (nos anos em que for realizada), pesquisa de satisfação do USUÁRIO e contagem de usuários, bem como a evolução histórica dos dados coletados;
  - v. Demonstrações financeiras, nos termos do que prevê a Lei Federal n. 6.404/1976;
  - vi. Ações previstas e expectativas para o ano seguinte.
10. O relatório deverá ser entregue à CODEMGE até 90 (noventa) dias contados do encerramento do exercício social ao qual ele se refere.



11. O relatório anual deverá ser disponibilizado, após a devida aprovação da CODEMGE, minimamente, na plataforma de comunicação com o usuário, criada para a CONCESSÃO, nos termos deste CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.
  
12. O relatório anual deverá ser elaborado em formato que siga as boas práticas de companhias abertas.

## APÊNDICE II – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO

### 1. DIRETRIZES PARA PESQUISAS COM USUÁRIO

- 1.1 Este apêndice tem como objetivo estabelecer as diretrizes que deverão ser seguidas para a realização de pesquisas com os USUÁRIOS, a saber: (i) Pesquisa de Satisfação do Usuário e (ii) Pesquisa de Uso Público.
- 1.2 Para fins de avaliação do FATOR DE DESEMPENHO DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO (SMD), não será considerada a Pesquisa de Uso Público.
- 1.3 A CONCESSIONÁRIA deverá contratar entidade especializada e reconhecida para a elaboração da metodologia de pesquisa e sua execução.
- 1.4 A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar à CODEMGE os resultados das pesquisas com os USUÁRIOS, conforme disposto abaixo, além da totalidade dos dados primários coletados e sistematizados para análises estatísticas, inclusive os dados coletados adicionalmente às pesquisas por iniciativa da CONCESSIONÁRIA no âmbito do APÊNDICE I – PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES DA CONCESSÃO.
- 1.5 Os resultados disponibilizados deverão conter a descrição da metodologia utilizada para sua obtenção e a significância estatística dos dados apresentados.
- 1.6 Deverá ser realizada a análise dos dados primários coletados para a elaboração de índices de satisfação, relatórios e outros produtos que se fizerem necessários.
- 1.7 Alterações na metodologia adotada nas pesquisas, durante o período da CONCESSÃO, não deverão impactar a comparação entre os dados coletados em diferentes momentos, de modo a viabilizar uma série histórica estatisticamente confiável.

- 1.8 Para a coleta de dados diretamente com os USUÁRIOS, deverão ser observadas, no mínimo, as seguintes diretrizes:
- i. Deverão ser realizadas entrevistas estruturadas, com formulário elaborado e aplicado diretamente aos USUÁRIOS no formato presencial;
  - ii. Para pesquisas amostrais, deverá ser definida uma amostra que representa características de toda população a partir da qual a amostra foi retirada.
- 1.9 A entidade responsável pelas pesquisas deverá garantir a integridade da coleta de dados por seus funcionários diretos ou subcontratados;
- 1.10 As entrevistas deverão, preferencialmente, ocorrer com os USUÁRIOS que estejam deixando o perímetro do PARQUE DAS ÁGUAS, independentemente de quanto tempo permaneceram em sua área.
- i. Sem prejuízo da cláusula 1, para atestar a satisfação dos USUÁRIOS em relação a equipamentos e serviços específicos, equipamentos de lazer e culturais, as entrevistas deverão, preferencialmente, ser realizadas in loco.
  - ii. A pesquisa deverá ter uma abrangência ampla e equilibrada, considerando as variações climáticas que ocorrem ao longo do período de coleta de dados e contemplando períodos matutino e vespertino, em dias úteis, feriados e finais de semana.

## **2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

- 2.1 A pesquisa de Satisfação do Usuário tem como objetivo aferir o nível de satisfação do usuário a partir de sua experiência no PARQUE DAS ÁGUAS e deverá ser realizada observando o disposto no ANEXO VII – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, do CONTRATO, inclusive quanto à contratação do instituto de pesquisa responsável pela realização das atividades desta pesquisa.

## **3. PESQUISA DE USO PÚBLICO**

- 3.1 A Pesquisa de Uso Público tem como objetivo aferir as principais características relacionadas aos principais usos, perfil sócio econômico e demográfico e número de USUÁRIOS do PARQUE DAS ÁGUAS.

- 3.2 A Pesquisa de Uso Público deverá ser realizada pela primeira vez, em até 1 (um) ano, contado da DATA DA ORDEM DE INÍCIO e, após essa primeira vez, deverá ser realizada a cada 2 (dois) anos, contados da data de realização da primeira Pesquisa de Uso Público.
- 3.3 No âmbito da Pesquisa de Uso Público, deverá ser aferido o número de USUÁRIOS no PARQUE DAS ÁGUAS, a partir da utilização de uma metodologia específica e confiável, considerando no mínimo, as variações climáticas e de dias da semana, que possam influenciar a quantidade de USUÁRIOS presentes no PARQUE DAS ÁGUAS.
- 3.4 As análises deverão incluir, no mínimo, comparações entre variáveis relacionadas ao perfil demográfico dos USUÁRIOS, os usos e atividades realizadas e a sua percepção em relação aos serviços prestados.
- 3.5 A Pesquisa de Uso Público deverá conter um levantamento demográfico dos usuários do PARQUE DAS ÁGUAS, contendo, no mínimo, os seguintes dados dos USUÁRIOS:
- i. Idade;
  - ii. Escolaridade;
  - iii. Identidade étnico-racial;
  - iv. Gênero;
  - v. Deficiência Física;
  - vi. Origem; e
  - vii. Renda domiciliar per capita.
- 3.6 Para levantamento do item “Origem”, a pesquisa deverá coletar dados com a maior precisão demográfica possível, com endereço ou CEP de residência, possibilitando o seu uso em sistemas de informação geográfica.
- 3.7 A Pesquisa de Uso Público deverá aferir os principais usos e atividades realizadas no PARQUE DAS ÁGUAS, através de pesquisa com metodologia observacional, entrevistas estruturadas presenciais, ou outra metodologia pertinente.

- 3.8 A Pesquisa de Uso Público deverá ser estruturada em “usos agregados” e “usos específicos”, onde cada um dos “usos agregados” deverá ser composto em sua totalidade por “usos específicos” de maneira complementar, exaustivamente, todos os usos possíveis dentro de sua categoria.
- 3.9 Os “usos agregados” deverão aferir de maneira agregada, no mínimo, a parcela de USUÁRIOS que realizou, durante o período de permanência na área do PARQUE DAS ÁGUAS, as seguintes atividades:
- i. Coleta de água nas fontes;
  - ii. Atividades culturais;
  - iii. Contemplação;
  - iv. Eventos;
  - v. Prática esportiva;
  - vi. Serviços de alimentação; e
  - vii. Outros
- 3.10 Ademais, o levantamento deverá também incluir informações variadas, tais como:
- i. Acompanhamento por animais de estimação;
  - ii. Acompanhamento por crianças;
  - iii. Consumo em loja de conveniência e souvenirs;
  - iv. Dispêndio financeiro no Parque;
  - v. Meio de transporte utilizado;
  - vi. Número de pessoas acompanhando o usuário na visita;
  - vii. Percepção de necessidade de melhoria; e
  - viii. Tempo que os usuários permanecem no Parque
- 3.11 Os dados deverão ser apresentados de modo que seja possível estabelecer relações entre os dados demográficos e os dados coletados no âmbito da pesquisa.
- 3.12 O trabalho do instituto de pesquisa será dividido em duas etapas, de acordo com as demais regras deste APÊNDICE:



***Etapa I:*** realizada antes do início da operação, que consistirá no desenho dos processos e procedimentos para aferição dos dados e informações pertinentes e da metodologia de realização das pesquisas, na padronização dos relatórios a serem entregues, observado o APÊNDICE I – PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES DA CONCESSÃO e na definição das formas de comunicação oficial junto à CODEMGE e à CONCESSIONÁRIA. Com base neste diagnóstico inicial, será possível o desenvolvimento de sugestões de melhoria nos procedimentos pela própria CONCESSIONÁRIA e pela CODEMGE; e

***Etapa II:*** consiste na execução das atividades necessárias para a realização da pesquisa de uso público, incluindo coleta de dados prevendo se, também, o aperfeiçoamento do diagnóstico elaborado na Etapa I, a partir dos procedimentos verificados empiricamente, conforme aprovado pela CODEMGE.

### APÊNDICE III – HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO PARQUE DAS ÁGUAS

1. Deverão ser respeitados, minimamente, os horários de funcionamento dispostos neste APÊNDICE:
  - i. PARQUE DAS ÁGUAS: todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados, das 7h00 (sete horas) às 18h00 (dezoito horas).
  - ii. Horário gratuito para moradores da cidade de Caxambu devidamente cadastrados: diariamente, das 7h00 (sete horas) às 9h00 (nove horas).
  - iii. BALNEÁRIO HIDROTERÁPICO: de quarta-feira a domingo, da 9h00 (nove horas) às 18h00 (dezoito horas).
  - iv. Gratuidade de acesso aos moradores do bairro Bosque, devidamente cadastrados, pela Portaria do Parque que dá acesso ao referido bairro, diariamente, das 7h00 (sete horas) às 16h00 (dezesesseis horas).
  
2. Os horários e dias de funcionamento do Parque das Águas e Balneário Hidroterápico poderão ser revistos conforme proposta de alteração apresentada pela CONCESSIONÁRIA, de modo a ajustar-se, dentre outros aspectos, ao fluxo de demanda de visitantes do Parque/Balneário, à melhoria na operação do equipamento, bem como às adequações relacionadas a exploração econômica do equipamento.
  
3. A proposta deverá ser submetida no prazo mínimo de 30 dias antes das alterações e deverá ser aprovada pela CODEMGE.

APÊNDICE IV – LISTA DE PLANOS DA CONCESSÃO

	ITEM	SUBITEM		
1	<b>Plano de Intervenções</b>			
3	<b>Plano Operacional</b>	<b>Administração</b>	Plano de Administração e Gestão	
4		<b>Atendimento Usuário</b>	Plano de Atendimento e Experiência do Usuário	
5		<b>Conservação de Recursos Naturais</b>	Plano de Conservação da Flora	
			Plano de Conservação da Fauna	
6			Plano de Conservação das Águas Superficiais	
7			Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos	
8		<b>Bem-estar</b>	Plano de Segurança	
9			Plano de Primeiros Socorros	
11			Plano de Prevenção de Incêndios e Proteção contra Descargas Atmosféricas	
12		<b>Limpeza e Conservação</b>	Plano de Limpeza	
13			Plano de Manutenção de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	
14		<b>Direito Minerário e Águas Minerais</b>	Plano de Gestão das Águas Minerais	
15		<b>Plano de Transferência Operacional</b>		

## APÊNDICE V – DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DO PLANO DE TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL

### 1. INTRODUÇÃO E OBJETIVOS DO PLANO DE TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL

1.1 Considerando sua complexidade operacional, multiplicidade de atores envolvidos e os seus usos existentes e previstos para o PARQUE DAS ÁGUAS, e com fins de assegurar uma transição eficaz de sua operação, minimizando, assim, os impactos sobre os USUÁRIOS, a CONCESSIONÁRIA desenvolverá um Plano de Transferência Operacional (“PTO”) e o executará durante o PERÍODO DE TRANSIÇÃO DA CONCESSÃO. O Plano de Transferência Operacional do PARQUE DAS ÁGUAS deverá ser elaborado considerando as disposições deste APÊNDICE, e deverá ser submetido à CODEMGE ao término do “Estágio 1”, conforme disposto no item 3.4 deste APÊNDICE.

1.2 São objetivos do Plano de Transferência Operacional:

1.2.1. A transferência sem interrupção da operação do PARQUE DAS ÁGUAS de modo a não prejudicar os serviços oferecidos aos USUÁRIOS;

1.2.2. Promover a comunicação com os usuários das ações adotadas no âmbito do PTO; e

1.2.3. A avaliação e melhoria da operação atual do PARQUE DAS ÁGUAS.

### 2. DIRETRIZES PARA A ELABORAÇÃO DO PLANO DE TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL

2.1 Na elaboração do PTO, a CONCESSIONÁRIA deverá considerar a necessidade de estabelecer comunicação plena com todos os atores envolvidos, direta ou indiretamente no processo de transição, considerando os potenciais problemas da transição, desde o primeiro dia das suas atividades até a DATA da ORDEM DE INÍCIO do CONTRATO.

- 2.2 Para a consecução dos objetivos do Plano de Transferência Operacional, a CONCESSIONÁRIA deverá constituir um Comitê de Transição e uma Equipe de Transição.
- 2.3 O Comitê de Transição será liderado pela CONCESSIONÁRIA e com a participação de representantes dos seguintes órgãos e entidades:
- 2.3.1 Secretaria Municipal de Meio Ambiente;
  - 2.3.2 Administração do PARQUE DAS ÁGUAS;
  - 2.3.3 Empresas prestadoras de serviços no PARQUE DAS ÁGUAS;
  - 2.3.4 Concessionária; e
  - 2.3.5 Demais instituições que possuem responsabilidade de gestão de alguma área do PARQUE DAS ÁGUAS.
- 2.4 O Comitê de Transição deverá permanecer ativo até o término do PERÍODO DE TRANSIÇÃO DA CONCESSÃO, conforme ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, do CONTRATO, devendo se reunir mensalmente para acompanhar e dar suporte à consecução do Plano de Transferência Operacional ou quando convocado pela CODEMGE.
- 2.5 O Comitê de Transição deverá possuir foco gerencial para assumir as responsabilidades da operação do PARQUE DAS ÁGUAS durante o PERÍODO DE TRANSIÇÃO DA CONCESSÃO.
- 2.6 A Equipe de Transição deverá ser composta por prepostos da CONCESSIONÁRIA e funcionará como uma organização de respaldo à administração atual do PARQUE DAS ÁGUAS, em que os prepostos designados pela CONCESSIONÁRIA deverão validar as decisões que podem ter impacto direto na transição, dentro das suas áreas de responsabilidade.
- 2.7 Caso não haja consenso entre as decisões da administração atual e da CONCESSIONÁRIA, durante o PERÍODO DE TRANSIÇÃO, prevalecerá as decisões da CODEMGE.
- 2.8 A CONCESSIONÁRIA deverá prever o início imediato de ações que permitam elevar os padrões operacionais do PARQUE DAS ÁGUAS.

2.9 A CONCESSIONÁRIA deverá prever a avaliação profissional de todos os trabalhadores do PARQUE DAS ÁGUAS, incluindo os funcionários atuais das prestadoras de serviços, permissionários, de modo a identificar seu interesse em participar de novo empreendimento e o alinhamento da sua capacitação técnica com as atividades a serem desempenhadas.

### 3. IMPLEMENTAÇÃO DO PLANO DE TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL

3.1. O Plano de Transferência Operacional irá compreender 2 (dois) estágios distintos:

3.1.1 Estágio 1 – Preparação e Operação Assistida (“Estágio 1”);

3.1.2 Estágio 2 – Operação de Transição (“Estágio 2”).

3.2. O Estágio 1 será iniciado a partir da assinatura do contrato, com período de duração de 60 (sessenta) dias, contados a partir de referida data.

3.2.1. Durante o Estágio 1 a CONCESSIONÁRIA deverá elaborar o Plano de Transição Operacional e submetê-lo à CODEMGE, bem como deverá iniciar a elaboração dos Planos Operacionais e do Plano de Intervenções.

3.2.2. Durante o Estágio 1 os encargos relativos à operação do PARQUE DAS ÁGUAS permanecem com a CODEMGE.

3.2.3. Caberá a CONCESSIONÁRIA o acompanhamento das ações realizadas, através de sua Equipe de Transição, que dentre outras atividades deverá validar as decisões gerenciais da Administração do PARQUE DAS ÁGUAS, considerando o disposto nos itens 2.6 e 2.7.

3.2.4. A CONCESSIONÁRIA desfrutará de livre acesso a todas as instalações integrantes da CONCESSÃO no PARQUE DAS ÁGUAS e serão designados espaços físicos para que a CONCESSIONÁRIA possa realizar os trabalhos e atividades da transição.

3.2.5. Durante esse estágio, a CONCESSIONÁRIA poderá realizar um amplo processo de auditoria para familiarizar-se completamente com as operações, a estrutura organizacional, os detentores de permissões e os usuários.

3.2.6. A CONCESSIONÁRIA deve garantir uma transição eficaz, dentro dos prazos estabelecidos, através da execução mínima das seguintes ações:

- 3.2.7.1. Tratar todos os trabalhadores no PARQUE DAS ÁGUAS de forma justa, aberta e equitativa;
  - 3.2.7.2. Tomar a iniciativa para comunicar-se com os empregados, detentores de permissões, usuários, órgãos governamentais e a comunidade em geral em todos os aspectos da transição;
  - 3.2.7.3. Iniciar o processo de capacitação e desenvolvimento do seu quadro de pessoal; e
  - 3.2.7.4. Tomar a iniciativa para cooperar com os representantes locais e regionais do Governo, comunidade empresarial e população em geral para promover a integração do PARQUE DAS ÁGUAS.
- 3.3. Ao término do Estágio 1, terá início o Estágio 2, com período de duração de 30 (trinta) dias.
- 3.4 Durante o PERÍODO DE TRANSIÇÃO, a CONCESSIONÁRIA deverá realizar a cessão dos contratos de prestação de serviço firmados entre a CODEMGE e terceiros que estejam vigentes ao final do Estágio 1 do PERÍODO DE TRANSIÇÃO e devidamente previstos no ANEXO III do EDITAL – CONTRATOS VIGENTES.
- 3.4.1 Os contratos celebrados pela CODEMGE com terceiros e cedidos à CONCESSIONÁRIA poderão ser mantidos tão somente até seu prazo de vigência original, não podendo ser prorrogados.

### **3. RELATÓRIO DE VISTORIA E TERMO DE ENTREGA DE BENS E DIREITOS CEDIDOS**

- 3.1. A CONCESSIONÁRIA formalizará um Relatório de Vistoria do PARQUE DAS ÁGUAS até 45 (quarenta e cinco) dias após a DATA DA ORDEM DE INÍCIO, onde serão especificados o estado de conservação do imóvel, todos os bens que guarnecem o espaço e respectivos quantitativos, e demais características a serem detalhadas do imóvel.

## APÊNDICE VI – REGULAMENTO DE USO DO PARQUE DAS ÁGUAS

### **I – Do Parque das Águas de Caxambu**

Art. 1. O acesso ao Parque é franqueado ao público todos os dias da semana, das 07:00 as 18:00, podendo sofrer alteração por ocasião da realização de exposições, comemorações ou outros eventos que justifiquem essa medida, à critério da ADMINISTRAÇÃO local.

§1º Será permitido o acesso ao Parque fora dos horários estabelecidos no caput deste artigo nas seguintes hipóteses:

I - autoridades civis e militares, desde que no desempenho de suas funções;

II – funcionários da ADMINISTRAÇÃO ou contratados por ela, desde que no desempenho de suas funções;

III - pesquisadores que exerçam nos parques atividades temporárias, mediante a apresentação de autorização expedida pela ADMINISTRAÇÃO;

IV - organizadores de eventos e seus contratados, que exerçam no Parque atividades temporárias, mediante a apresentação de autorização expedida pela ADMINISTRAÇÃO;

V - funcionários e prestadores de serviços de empresas e concessionárias de serviços públicos que mantenham equipamentos e instalações na área do Parque ou contígua a ela, mediante a apresentação de identificação funcional;

VI - usuários, participantes ou parceiros de programas ou projetos desenvolvidos no Parque pela CODEMGE, desde que previamente cadastrados e identificados.

§2º As crianças menores de 10 (dez) anos somente poderão entrar e permanecer no Parque acompanhadas dos pais ou responsável.

§3º O ingresso adquirido na bilheteria da Portaria principal será válido somente para utilização na data da compra.

Art. 2. Serão permitidas visitas guiadas para se conhecer a importância das águas minerais e o patrimônio tombado, respeitando-se as condições estabelecidas neste documento.

Art. 3. Será vedado (a) no Parque:



- I. a permanência de vendedores, de ambulantes ou de qualquer outro tipo de comerciante, exceto os devidamente autorizados;
- II. perturbar a rotina do Parque, em grupo ou individualmente, com atitudes ofensivas ou inapropriadas ao convívio social;
- III. colher flores, frutos, mudas ou plantas em geral, capturar insetos e outros animais, exceto quando tais práticas tiverem fins científicos e forem autorizadas pelos Órgãos competentes;
- IV. causar danos às árvores, aos canteiros ajardinados, às rochas e ao solo;
- V. subir em árvores ou nelas amarrar redes, arames, cordas, cabos ou fios;
- VI. montar barracas ou acampamentos;
- VII. introduzir qualquer espécie animal ou vegetal sem a devida autorização da ADMINISTRAÇÃO;
- VIII. abandonar animais domésticos ou silvestres no local;
- IX. pescar ou nadar no lago;
- X. caçar ou perturbar os animais;
- XI. jogar lixos, detritos ou qualquer objeto em lugares não apropriados;
- XII. quebrar, danificar, subtrair ou praticar qualquer ato de vandalismo contra bens públicos;
- XIII. utilizar fogareiros e churrasqueiras, fazer fogueiras, soltar balões, queimar fogos de artifícios ou qualquer outra atividade que possa colocar em risco a integridade física dos usuários, o patrimônio do Parque, bem como a fauna e a flora;
- XIV. fazer uso de buzinas, alto-falantes e outros aparelhos de amplificação de som, exceto em eventos autorizados pela ADMINISTRAÇÃO;
- XV. a permanência de usuários conduzindo armas de fogo, armas brancas ou similares, ressalvados os casos previstos em lei;
- XVI. a utilização das áreas comuns do Parque, para satisfação das atividades destinadas aos sanitários, passível de ser negada a permanência do usuário no local no dia de ocorrência do evento;
- XVII. subir no encosto dos balanços ou bancos de madeira ou utilizar o bem de forma que a Administração entenda que pode haver dano ao patrimônio,
- XVIII. desrespeitar ou desacatar as determinações e orientações dos funcionários do Parque.

Art. 4. É permitido (a) no Parque:

- I. o uso de bolas leves de plástico para brincadeiras, desde que não perturbe o bom funcionamento do local;
- II. o uso de bolas e a prática de esportes nas áreas reservadas para este fim;
- III. o uso de bicicletas de aro 12, 14 e 16, skates, patins e patinetes nas áreas abertas do Parque, desde que não comprometa a segurança dos usuários, não danifique o patrimônio público e o local esteja desimpedido de uso (não reservado para eventos). Os usuários das práticas acima mencionadas devem utilizar os equipamentos de segurança necessários;
- IV. a utilização de rádios, gravadores portáteis e quaisquer outros aparelhos de som, desde que não incomode os demais usuários;
- V. a utilização dos brinquedos do parque infantil por crianças de até 12 (doze) anos de idade;
- VI. a permanência de cães-guia na companhia de portadores de deficiência visual, conforme Lei Federal nº 11.126 de 2005;
- VII. a realização de espetáculos, shows e outros eventos culturais, desde que devidamente autorizados e em conformidade com as disposições contidas no Regulamento de Eventos do Parque.

Art. 5. Será necessária autorização prévia da ADMINISTRAÇÃO do Parque:

- I. para filmar ou fotografar com fins publicitários ou comerciais, panfletar, colocar banners, faixas informativas, placas ou similares nas dependências do Parque;
- II. para acesso da imprensa no Parque, bem como a utilização destes para realizações de matérias jornalísticas.

Art. 6. Serão permitidas sessões de fotografias artísticas (noivos, debutantes, formandos, gestantes etc.) e comerciais (catálogos profissionais) desde que respeitadas as características dos equipamentos do Parque das Águas, bem como as condições já estabelecidas neste documento. As sessões terão um limite de 10 (dez) pessoas e poderão ocorrer de segunda-feira a domingo, de 9h às 17h;

§1º A solicitação deverá ser feita formalmente para a Assessoria de Comunicação da CODEMGE, por meio do e-mail comunicacao@codemge.com.br, com 5 (cinco) dias de antecedência;



§2º Não serão concedidas para as sessões de fotografias, sob hipótese alguma, salas especiais para troca de roupa e realização de maquiagem;

§3º É expressamente proibido subir ou apoiar-se em parapeitos de janelas, mesas, cadeiras, escadas, bancos, grades, gradil, fontes, coreto e árvores;

§4º É expressamente proibido utilizar cadeiras, mesas e bancos para uso de “camarim”;

§5º É expressamente proibido adentrar em setores destinados aos tratamentos e alas técnicas.

Art. 7. A realização de eventos por terceiros está condicionada à autorização da ADMINISTRAÇÃO e a conformidade com o Regulamento de Eventos e Política de Comercialização do Parque das Águas de Caxambu.

Art. 8. Será permitida a entrada e a permanência de veículos no Parque nas seguintes hipóteses:

- I. autoridades civis e militares, resgate médico, ambulâncias e bombeiros, desde que no desempenho de suas funções e devidamente identificados;
- II. funcionários da ADMINISTRAÇÃO, desde que no desempenho de suas funções e devidamente identificados;
- III. organizadores de eventos e seus contratados, que exerçam no Parque atividades temporárias, desde que autorizados pela ADMINISTRAÇÃO;
- IV. funcionários e prestadores de serviços de empresas e concessionárias de serviços públicos, mediante a apresentação de identificação funcional;
- V. imprensa, para realização de matérias jornalísticas, desde que autorizados pela ADMINISTRAÇÃO;
- VI. transporte de pessoas portadoras de necessidades especiais.

§ 1º Os casos excepcionais não previstos acima serão avaliados pela ADMINISTRAÇÃO local.

§ 2º A velocidade máxima permitida é de 20 (vinte) km/h.

§ 3º Os veículos poderão entrar pela portaria lateral (portaria de serviços), com acesso pela Avenida Camilo Soares, nº 590 ou pela portaria do Bosque, Rua Dom Ximenes.

§ 4º Os veículos que entrarem pela Avenida Camilo Soares poderão utilizar a Alameda do trilho de trem para estacionar, tomando o devido cuidado para não bloquear a entrada e saída de veículos da envasadora de água.



§ 5º Os veículos que entrarem pela Rua Dom Ximenes poderão estacionar ao longo da rua de terra, tomando o devido cuidado para não bloquear a entrada e saída de veículos que transitam no local.

§ 6º a permanência máxima para estacionamento será de 3(três) horas podendo ser interrompida ou estendida de acordo com a conveniência da ADMINISTRAÇÃO.

§ 7º a prioridade é sempre do pedestre.

Art. 9. A ADMINISTRAÇÃO não se responsabilizará por objetos perdidos e/ou esquecidos no Parque.

§ 1º Qualquer objeto encontrado nas dependências do Parque será entregue na sala da coordenação e permanecerá guardado por no mínimo 90(noventa) dias.

§ 2º Após decorrido o prazo do parágrafo anterior, a Administração poderá dar ao bem o destino que lhe for mais conveniente.

Art. 10. O uso das quadras esportivas com exceção da quadra de tênis de saibro, seguirá a ordem de chegada dos interessados.

§ 1º Caso a quadra escolhida se encontrar sem rede, o usuário deve solicitar na Portaria Principal do Parque, que acionará os colaboradores disponíveis para instalação.

§ 2º O Parque não disponibilizará bolas ou petecas para utilização nas quadras.

§ 3º A quadra de tênis estará disponível para utilização após o pagamento da locação na bilheteria do Parque.

Art. 11. A coleta de água mineral nas fontes, deverá ser feita conforme descrito a seguir:

§ 1º Deve ser dada à preferência às pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes (ou seja, mulheres que estão amamentando), pessoas com crianças de colo e obesos.

§ 2º A coleta de água mineral no Parque das Águas de Caxambu poderá ocorrer durante todo o expediente do Parque, ou seja, de 07:00 às 18:00. A cada vez que o usuário entrar no Parque, a quantidade de água a ser coletada é limitada a 10 litros, independentemente do vasilhame a ser utilizado.

§ 3º No período de 07:00 às 09:00, o morador do Município de Caxambu, devidamente cadastrado, tem entrada gratuita e, portanto, pode coletar 10 litros de água mineral por vez.

§ 4º Após o horário de 07:00 às 09:00, o morador de Caxambu, também devidamente cadastrado, tem o benefício de pagar 50% do valor da entrada inteira e pode coletar 10 litros de água mineral por vez. Outra possibilidade é o morador de Caxambu pagar 50% do valor da entrada inteira com retorno, no valor de R\$ 4,00, e entrar por diversas vezes e coletar 10 litros de água por vez, no mesmo dia de aquisição do bilhete.

§ 5º O morador de Caxambu também poderá entrar no Parque das Águas das 05:00 às 07:00 e coletar água mineral em maior quantidade, de qualquer uma das 10 (dez) fontes localizadas no interior do Parque. A entrada é pela Portaria Lateral, localizada na Avenida Camilo Soares, nº 205.

§ 6º Em relação à Fonte Viotti externa, localizada ao lado da Portaria Lateral, esta fica aberta todos os dias, de 07:00 às 21:00, inclusive finais de semana e feriados. Ressalta-se que devido à altura das bicas em relação a cuba, podem ser utilizados vasilhames de 20 litros (garrafão de plástico). A quantidade de coleta permitida é de 20 litros, a cada vez que o usuário entrar na fila.

§ 7º A única fonte interna do Parque das Águas que também comporta vasilhame de 20 litros (garrafão de plástico) é a Fonte Mayrink. Contudo, para coletar essa quantidade de água (20 litros), o usuário deve utilizar o horário destinado a coleta de água em maior quantidade, qual seja das 05:00 as 07:00. Após esse período, o usuário continuará usufruindo da fonte Mayrink, porém, poderá coletar apenas 10 litros de água por vez, conforme estipulado a todas as demais fontes internas do Parque das Águas.

§ 8º Importante ressaltar que no ato de coleta da água não poderá haver o contato do vasilhame e do corpo do usuário com a bica da fonte a fim de se evitar a contaminação das fontes que necessitam de processo constante de limpeza e desinfecção.

Art. 12. Aos usuários do Parque será facultado o ingresso na área do teleférico para utilização deste após o pagamento de ingresso.

§ 1º O contrário não se aplicará e caso seja observado essa prática, o usuário será abordado e solicitada a apresentação do ingresso de acesso ao Parque.

§ 2º Caso o usuário deseje permanecer no Parque será acompanhado pelo porteiro/vigia até a bilheteria da Portaria principal para aquisição do ingresso de entrada.



Art. 13. Poderão ser realizadas pesquisas científicas nos parques mediante a autorização da ADMINISTRAÇÃO, conforme regulamentação específica.

## **II – Do Balneário Hidroterápico do Parque das Águas de Caxambu**

Art. 14. O prédio do Balneário Hidroterápico poderá ser visitado, contudo, o usuário não poderá adentrar as áreas comuns, exceto se estiver utilizando um dos serviços disponibilizados no local.

Art. 15. Os sanitários no local somente estão disponíveis para utilização pelos clientes que estejam usufruindo dos serviços prestados no local.

Art. 16. As cabines de banho são individuais e o cliente poderá se abster do uso de roupa de banho após estar ser conduzido à cabine e estar sozinho no recinto.

- I. Os banhos de crianças de 5 anos a 12 anos não deverão ultrapassar o tempo máximo de 10(dez) minutos de execução;
- II. O acompanhante do menor deverá assinar Termo de responsabilidade
- III. Será obrigatória a presença do responsável pelo menor durante toda a permanência na cabine

§1º Para utilização das massagens, ducha escocesa, sauna ou qualquer outro serviço que seja coletivo ou necessite da permanência do hidrologista ou massagista no local, deverá ser realizado com roupas de banho vedada a continuação do serviço caso o usuário insista em não as utilizar.

§2º Os banhos de banheira serão permitidos em crianças a partir de 5 anos de acordo com as seguintes condições:

§3º Pais e filhos poderão utilizar da mesma banheira, pagando somente 1 ingresso para banho desde que não ultrapasse o tempo de 10 minutos para cada banho (não é autorizado o uso de 2 pessoas na mesma banheira ao mesmo tempo)

§4º Caso o usuário queira permanecer no banho durante 20 minutos deve adquirir um banho adulto e para o filho um banho infantil do qual este usufruirá por 10 minutos.



Art. 17. Não será permitido o uso de quaisquer produtos nas banheiras que não sejam os comercializados pelo balneário.

### **III – Das Piscinas Externas do Parque das Águas de Caxambu**

Art. 18. O ingresso para uso da piscina não terá direito de retorno.

Art. 19. Será permitido o uso de bolas leves de plástico para brincadeiras, desde que não perturbe o bom funcionamento do local.

Art. 20. Será permitida a entrada de alimentação na área de uso comum da piscina.

- I. Não será permitido o uso de churrasqueiras, fogareiros e similares na área de uso comum da piscina.

Art. 21. Não será permitido o uso de caixas de som na área de uso comum da piscina;

Art. 22. Não será permitido aos banhistas saltos que tragam riscos aos próprios e a outros usuários da área da piscina

### **IV – Disposições Finais**

Art. 23. Os usuários deverão comunicar à ADMINISTRAÇÃO qualquer irregularidade que contrarie o presente regulamento.

Art. 24. Todo e qualquer assunto, tema ou ocorrência não abordados neste regulamento deverão ser submetidos à apreciação da ADMINISTRAÇÃO local para decisão.