

## **ANGRA TURISMO HISTÓRICO**



**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ANGRA DOS REIS / RJ**  
**SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO**

### **ANEXO III**

### **CADERNO DE ENCARGOS**

**REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA VINCULADOS ÀS ATIVIDADES OPERACIONAIS,**  
**REQUISITOS OPERACIONAIS (OPEX)**

**Julho de 2025**

## SUMÁRIO

<b>1. DIRETRIZES GERAIS</b>	<b>3</b>
<b>2. ÁREA DA CONCESSÃO</b>	<b>10</b>
<b>3. DIRETRIZES DE IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO</b>	<b>11</b>
<b>APÊNDICE I - ENCARGOS DE IMPLANTAÇÃO E PROJETOS</b>	<b>34</b>

## 1. DIRETRIZES GERAIS

- 1.1. Este documento estabelece as orientações e responsabilidades para a gestão, operação e obras na ÁREA DA CONCESSÃO, as quais devem ser cumpridas pela CONCESSIONÁRIA.
- 1.2. O PODER CONCEDENTE tem a obrigação fornecer informações e esclarecimentos necessários à CONCESSIONÁRIA para o progresso adequado da CONCESSÃO.
- 1.3. As PARTES devem aderir a todas as condições e normas do CONTRATO e seus ANEXOS. Nos casos não previstos, a CONCESSIONÁRIA deve buscar orientação junto ao PODER CONCEDENTE.
- 1.4. É inteiramente responsabilidade da CONCESSIONÁRIA realizar quaisquer ajustes ou adequações necessárias para garantir que as obras, a operação e a gestão da ÁREA DA CONCESSÃO estejam em conformidade rigorosa com as diretrizes mínimas estabelecidas no EDITAL, no CONTRATO e em seus ANEXOS, especialmente neste CADERNO DE ENCARGOS e no PLANO DE PRESERVAÇÃO E CONSERVAÇÃO DO PATRIMÔNIO, bem como na legislação aplicável.
- 1.5. Ao longo do PRAZO DA CONCESSÃO, a CONCESSIONÁRIA deve cumprir todos os requisitos mínimos e específicos estabelecidos neste CADERNO DE ENCARGOS, preservando e valorizando os elementos intrínsecos que caracterizam a ÁREA DA CONCESSÃO, como seu caráter de espaço público, elementos arquitetônicos, monumentos históricos e recursos naturais.
- 1.6. A CONCESSIONÁRIA tem a liberdade de adotar inovações tecnológicas, processos ou equipamentos, conforme sua escolha, com o objetivo de otimizar o cumprimento de suas obrigações e encargos, tanto relacionados à operação e gestão quanto às INTERVENÇÕES, desde que os objetivos finais da CONCESSÃO sejam atendidos e as condições especificadas no EDITAL, no CONTRATO e em seus ANEXOS sejam cumpridas.
- 1.7. A CONCESSIONÁRIA assume plena responsabilidade pelo cumprimento do EDITAL, CONTRATO e seus ANEXOS, especialmente neste CADERNO DE

ENCARGOS. Nesse contexto, a CONCESSIONÁRIA deve garantir o cumprimento das normas e disposições do EDITAL, do CONTRATO e seus ANEXOS pelas eventuais empresas subcontratadas ou parceiras, exigindo delas a apresentação dos documentos necessários para comprovar sua regularidade.

- 1.8. A CONCESSIONÁRIA é incentivada a promover, no âmbito do "ANGRA TURISMO HISTÓRICO", aspectos tangíveis e intangíveis relacionados à história e cultura das comunidades ligadas à formação de Angra dos Reis, buscando aproximar os USUÁRIOS de elementos representativos do Estado.
- 1.9. Durante a vigência do CONTRATO, a CONCESSIONÁRIA deve manter a ÁREA DA CONCESSÃO em pleno funcionamento, fornecendo os serviços necessários para atender integralmente ao OBJETO da CONCESSÃO, ao CONTRATO e seus ANEXOS, incluindo este CADERNO DE ENCARGOS.
- 1.10. Nos projetos, é necessário considerar a utilização de materiais e conceitos arquitetônicos, urbanísticos, construtivos e sustentáveis que assegurem a máxima integração com o entorno, causando o menor impacto possível no meio ambiente e na paisagem local.
- 1.11. O PODER CONCEDENTE deve examinar os planos e programas apresentados pela CONCESSIONÁRIA, podendo exigir as modificações necessárias para garantir a correta execução do CONTRATO.
- 1.12. Sempre que necessário, a CONCESSIONÁRIA deve realizar reinvestimentos para manter os equipamentos e instalações atualizados e em bom estado de conservação e funcionamento na ÁREA DA CONCESSÃO.
- 1.13. A CONCESSIONÁRIA deve realizar os investimentos necessários para cumprir os encargos relacionados às INTERVENÇÕES OBRIGATÓRIAS descritas neste CADERNO DE ENCARGOS.
- 1.14. As atividades operacionais e obras inerentes à execução do CONTRATO devem causar o mínimo de interferência negativa possível no uso da ÁREA DA

CONCESSÃO, em seu entorno e na vizinhança, em conformidade com as normas vigentes e pertinentes à CONCESSÃO.

1.15. Sempre que viável, a CONCESSIONÁRIA deve adotar ações que promovam a sustentabilidade, a participação e inclusão social, bem como o respeito às minorias e grupos sociais vulneráveis. Essas ações devem visar a combater qualquer forma de discriminação relacionada a questões de gênero, identidade étnico-racial, sexualidade, renda, idade, nacionalidade, deficiências, entre outras, promovendo a igualdade e a diversidade, gerando externalidades positivas que ultrapassem os limites da ÁREA DA CONCESSÃO.

1.16. O PODER CONCEDENTE deve entregar à CONCESSIONÁRIA todos os equipamentos, instalações, edificações e espaços pertencentes à ÁREA DA CONCESSÃO, isentos de quaisquer ônus ou encargos, em até 10 (dez) dias úteis a partir da DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO.

Parágrafo único. A entrega do PALÁCIO RAUL POMPÉIA está condicionada à prévia transferência integral das atividades e serviços atualmente instalados no prédio para o novo Centro Administrativo da Prefeitura de Angra dos Reis, cabendo ao PODER CONCEDENTE assegurar a desocupação e disponibilização plena do imóvel para as intervenções previstas. Da mesma forma, o Centro Cultural da Vila Histórica de Mambucaba e o Monumento aos Náufragos do Aquidabã somente será disponibilizado à CONCESSIONÁRIA após a conclusão das obras, sendo responsabilidade do PODER CONCEDENTE comunicar formalmente a conclusão e disponibilização do espaço para fins de início das atividades previstas no escopo da CONCESSÃO.

1.17. O PODER CONCEDENTE deve liberar para a CONCESSIONÁRIA o acesso a todas as áreas, instalações e equipamentos necessários ao cumprimento de suas obrigações, permitindo o início imediato da execução das OBRAS ou dos SERVIÇOS após a DATA DE EFICÁCIA.

Parágrafo único. Aplica-se à presente cláusula a ressalva de que o acesso ao PALÁCIO RAUL POMPÉIA, o CENTRO CULTURAL DA VILA HISTÓRICA DE MAMBUCABA e o MONUMENTO AOS NÁUFRAGOS AQUIDABÃ somente ocorrerá após o cumprimento das condições previstas no parágrafo único da Cláusula 1.16.

1.18. O PODER CONCEDENTE deve revogar toda e qualquer autorização, permissão, licenciamento ou tolerância concedida a terceiros para a ocupação, gratuita ou onerosa, das áreas e bens abrangidos pela CONCESSÃO. Notificações aos responsáveis sobre a desocupação necessária devem ser feitas, e todos os custos respectivos devem ser arcados pelo PODER CONCEDENTE, em até 10 (dez) dias úteis da DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO.

Parágrafo único. As obrigações previstas nesta cláusula relativas ao PALÁCIO RAUL POMPÉIA e ao CENTRO CULTURAL DA VILA HISTÓRICA DE MAMBUCABA observarão as mesmas condições específicas estabelecidas no parágrafo único da Cláusula 1.16.

1.19. No prazo de até 90 (noventa) dias, contados da DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO, a CONCESSIONÁRIA deve elaborar o PLANO DE OPERAÇÃO, seguindo as diretrizes e obrigações contratuais, submetendo-o à aprovação do PODER CONCEDENTE.

1.20. O PLANO DE OPERAÇÃO apresentado à autoridade concedente deve demonstrar como a CONCESSIONÁRIA planeja executar os SERVIÇOS ao longo da vigência da CONCESSÃO. Deve abranger medidas para garantir a convivência harmoniosa entre as OBRAS e a exploração dos SERVIÇOS, além de métodos e estratégias necessários para a operação comercial, conforme condições do CONTRATO.

1.21. No PLANO DE OPERAÇÃO, destinado ao PODER CONCEDENTE, a CONCESSIONÁRIA deve detalhar os procedimentos adotados para a execução dos SERVIÇOS, especialmente para cada EQUIPAMENTO TURÍSTICO, destacando outros aspectos considerados relevantes.

- 1.22. Em até 90 (noventa) dias a partir da DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO, a CONCESSIONÁRIA deve elaborar o PLANO DE MANUTENÇÃO, observando as diretrizes e obrigações contratuais, e submetê-lo à aprovação do PODER CONCEDENTE.
- 1.23. O PLANO DE MANUTENÇÃO, que será implementado pela CONCESSIONÁRIA, deve abranger todos os sistemas, equipamentos, instalações, estruturas e edificações relacionados às atividades que são OBJETO da CONCESSÃO.
- 1.24. No âmbito do PLANO DE MANUTENÇÃO, a CONCESSIONÁRIA deve desenvolver procedimentos específicos para a manutenção de cada SERVIÇO, incluindo métodos e estratégias necessários para garantir a disponibilidade adequada dos sistemas, equipamentos, instalações, estruturas e edificações. Deve também observar as normas técnicas aplicáveis, assim como os métodos e estratégias para a manutenção da infraestrutura e das áreas verdes sob gestão da CONCESSIONÁRIA, garantindo um estado adequado de limpeza e conservação, alinhado à vocação turística do EQUIPAMENTO TURÍSTICO.
- 1.25. O PLANO DE EMERGÊNCIA E CONTINGÊNCIA deve ser elaborado pela CONCESSIONÁRIA, respeitando as diretrizes e demais obrigações contratuais, e submetido à aprovação do PODER CONCEDENTE, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do início da operação dos EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS.
- 1.26. O PLANO DE EMERGÊNCIA E CONTINGÊNCIA deve conter, no mínimo, um sistema de emergência para acidentes em cada EQUIPAMENTO TURÍSTICO, detalhando estratégias de ação em casos de acidentes e incidentes, rotinas das equipes envolvidas, parceiros e formatos de atendimento aos USUÁRIOS.
- 1.27. O PLANO DE EMERGÊNCIA E CONTINGÊNCIA deve incluir procedimentos e formas de atualização anual, adequando-se às obrigações e diretrizes das normas vigentes.

- 1.28. Para a definição das estratégias relativas ao PLANO DE EMERGÊNCIA E CONTINGÊNCIA, a CONCESSIONÁRIA deve consultar as autoridades do PODER CONCEDENTE, Polícia, Bombeiros e Defesa Civil.
- 1.29. Sob supervisão de pelo menos 1 (um) profissional indicado pelo PODER CONCEDENTE, a CONCESSIONÁRIA deve elaborar o RELATÓRIO DE VISTORIA, descrevendo detalhadamente a situação das ÁREAS DA CONCESSÃO, incluindo bens móveis e equipamentos concedidos. Este relatório deve retratar todas as características, com especial atenção para o estado de conservação e manutenção, assim que ocorrer a transferência do PODER CONCEDENTE à CONCESSIONÁRIA.
- 1.30. O RELATÓRIO DE VISTORIA deve conter laudo da CONCESSIONÁRIA, com registro fotográfico e de localização, identificando ações de vandalismo existentes nos EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS e nas ÁREAS DA CONCESSÃO, no momento da transferência dos BENS REVERSÍVEIS.
- 1.31. Após aprovação, o RELATÓRIO DE VISTORIA será considerado pelo PODER CONCEDENTE como marco zero para as ações de monitoramento da CONCESSIONÁRIA.
- 1.32. Durante o PRAZO DA CONCESSÃO, a CONCESSIONÁRIA deve submeter à aprovação do PODER CONCEDENTE quaisquer revisões e/ou alterações nos PLANO DE OPERAÇÃO, PLANO DE MANUTENÇÃO e PLANO DE EMERGÊNCIA E CONTINGÊNCIA.
- 1.33. A CONCESSIONÁRIA deve assegurar a execução adequada de todos os SERVIÇOS oferecidos, primando pela qualidade e inovação, observando a compatibilidade com o uso sustentável da ÁREA DA CONCESSÃO.
- 1.34. A CONCESSIONÁRIA deve implantar e utilizar um sistema de gestão e controle ao longo de toda a CONCESSÃO, incluindo, entre outros:
- 1.35. Controle de acesso de USUÁRIOS, sempre que possível, para contagem de ingressos nos EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS e entrada em outras áreas pagas;

- 1.36. Controle dos valores arrecadados pela CONCESSIONÁRIA por meio da cobrança de ingressos pelo acesso dos USUÁRIOS aos EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS;
- 1.37. Controle das gratuidades emitidas em função de determinação do ANEXO XIV  
– POLÍTICA TARIFÁRIA;
- 1.38. A CONCESSIONÁRIA deve manter uma contabilidade específica para cada SERVIÇO TURÍSTICO, com detalhamento de receitas, custos e resultados líquidos. Deve enviar mensalmente ao PODER CONCEDENTE um relatório detalhado dos valores arrecadados, cópias de faturas e instrumentos correlatos, e demais informações necessárias para o acompanhamento da exploração das RECEITAS.
- 1.39. A CONCESSIONÁRIA deve garantir aos USUÁRIOS acesso aos EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS durante, no mínimo, 6 (seis) dias por semana e por 6 (seis) horas por dia, em dias úteis, e por 8 (oito) horas por dia, nos finais de semana e feriados.
- 1.40. A CONCESSIONÁRIA deve informar antecipadamente ao início de operação de cada EQUIPAMENTO TURÍSTICO os horários de funcionamento e qualquer mudança futura destes.
- 1.41. Qualquer alteração nos horários de funcionamento dos EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS deve ser amplamente divulgada pela CONCESSIONÁRIA, com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência.
- 1.42. A CONCESSIONÁRIA deverá, mediante solicitação do PODER CONCEDENTE, ceder o uso não oneroso da ÁREA DA CONCESSÃO para a realização de eventos de interesse da Municipalidade, desde que tais eventos ocorram, no máximo, por 2 (dois) dias dentro de cada período de 12 (doze) meses consecutivos. A solicitação deverá ser formalizada com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias da data prevista para o evento.

- 1.43. Antes e após cada evento realizado pelo PODER CONCEDENTE, deverão ser realizadas vistorias conjuntas com a CONCESSIONÁRIA, para registro do estado de conservação das áreas utilizadas. Eventuais danos identificados e atribuíveis ao evento serão de responsabilidade do PODER CONCEDENTE.
- 1.44. Caso o PODER CONCEDENTE faça a solicitação com menos de 45 (quarenta e cinco) dias de antecedência e a CONCESSIONÁRIA apresente contrato de locação ou de realização de evento ou atividade já firmados para utilização da data solicitada, o PODER CONCEDENTE deverá acatar a recusa da solicitação de reserva.
- 1.45. As obras e intervenções necessárias no restauro do Monumento aos Náufragos de Aquidabã serão de responsabilidade da Prefeitura de Angra dos Reis, enquanto a manutenção e operação do ativo ficarão a cargo do CONCESSIONÁRIO. Caberá ainda ao CONCESSIONÁRIO a construção de uma estrutura mínima para abrigar serviço de lanchonete, loja ou atividade comercial similar, em conformidade com as diretrizes de uso definidas pelo PODER CONCEDENTE e respeitado o valor histórico e paisagístico do bem.

## **2. ÁREA DA CONCESSÃO**

2.1. A ÁREA DA CONCESSÃO está definida e envolve integralmente a área relativa ao EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS do Circuito “ANGRA TURISMO HISTÓRICO.

2.2. A ÁREA DA CONCESSÃO é de aproximadamente 17.665,04 m<sup>2</sup> (dezessete mil, seiscentos e sessenta e cinco metros quadrados) e é composta pelos EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS, conforme o ANEXO II - PLANO ARQUITETÔNICO REFERENCIAL:

1. Convento de São Bernardino de Sena
2. Palácio Raul Pompéia (atual sede da Prefeitura)
3. Casa Larangeiras
4. Monumento aos Náufragos de Aquidabã
5. Polo Cultural da Vila Histórica de Mambucaba

### **3. DIRETRIZES DE IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO**

- 3.1. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, para a sua aprovação, em até 60 (sessenta) dias após a publicação do extrato do CONTRATO no BOLETIM OFICIAL DO MUNICÍPIO DE ANGRA DOS REIS, o PLANO DE INTERVENÇÕES e o PLANO OPERACIONAL da ÁREA DA CONCESSÃO, que contenha todo o planejamento de implantação para cumprimento das obrigações contratuais e do OBJETO da CONCESSÃO.
- 3.2. O PLANO DE INTERVENÇÕES deverá apresentar anteprojeto com a disposição no terreno de todas as INTERVENÇÕES pretendidas, dimensionamento e descrição do programa de usos, especificações gerais das soluções a serem utilizadas, assim como memorial descritivo das mesmas, em acordo com este CADERNO DE ENCARGOS, considerando o uso total da ÁREA DA CONCESSÃO;
- 3.3. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar PROJETO LUMINOTÉCNICO referente à ILUMINAÇÃO COMPLEMENTAR, caso haja necessidade, conforme o futuro uso previsto, em até 60 (sessenta) dias contados da aprovação do PLANO DE INTERVENÇÕES para aprovação pelo PODER CONCEDENTE para o Convento São Bernardino.
- 3.4. O PLANO OPERACIONAL deverá apresentar o planejamento da rotina de atividades necessárias para cumprimento das obrigações contratuais e do OBJETO da CONCESSÃO, bem como os resultados pretendidos, abrangendo, no mínimo, as seguintes áreas:
- a) Administração e Gestão;
  - b) Zeladoria;
  - c) Limpeza;
  - d) Vigilância;
  - e) Brigada de Segurança e Combate a Incêndio;
  - f) Meio Ambiente

g) Atendimento ao Usuário;

h) Preservação E Conservação Do Patrimônio

i) Exploração de serviços e eventos no âmbito da ÁREA DA CONCESSÃO;

3.5. O PLANO OPERACIONAL deverá abordar cada uma das áreas supramencionadas, observando a operação necessária para as atividades cotidianas que ocorrem na ÁREA DA CONCESSÃO.

3.6. O PLANO OPERACIONAL aprovado pelo PODER CONCEDENTE será presumido integralmente válido para fins de fiscalização e mensuração dos níveis de desempenho da CONCESSIONÁRIA.

3.7. O PODER CONCEDENTE poderá solicitar, em até 30 (trinta) dias de sua apresentação pela CONCESSIONÁRIA, esclarecimentos e ajustes em relação ao PLANO DE INTERVENÇÕES e o PLANO OPERACIONAL apresentados, caso identifique que estes não atendem a todas as obrigações do EDITAL e seus ANEXOS.

3.8. Na hipótese descrita no item acima, a CONCESSIONÁRIA esclarecerá ou procederá com os ajustes ao referido PLANO em prazo de iguais 15 (quinze) dias contados da solicitação feita pelo PODER CONCEDENTE.

3.9. O PODER CONCEDENTE, a partir de então, conta com 10 (dez) dias para se manifestar sobre a aprovação final do PLANO.

3.10. A não manifestação do PODER CONCEDENTE ao longo dos prazos previstos implicará a aceitação tácita do PLANO.

3.11. A CONCESSIONÁRIA deverá, a partir da aprovação do PLANO DE INTERVENÇÕES, efetuar, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, o protocolo das solicitações visando à obtenção das licenças municipais urbanísticas relativas às INTERVENÇÕES OBRIGATÓRIAS.

- 3.12. A CONCESSIONÁRIA deverá atender quaisquer complementações, correções, ajustes ou esclarecimentos solicitados pelos órgãos municipais durante o processo de obtenção das licenças municipais urbanísticas no prazo máximo concedido pelo órgão ou, na ausência deste, no prazo de 15 (quinze dias) contados da ciência da solicitação.
- 3.13. Tanto o PLANO DE INTERVENÇÕES quanto o PLANO OPERACIONAL deverão ser apresentados ao PODER CONCEDENTE em meio digital, em formato editável, como .doc, .dwg e .pdf, ou em outro formato previamente acordado entre as PARTES.
- 3.14. A visitação à CASA LARANJEIRAS será gratuita, sendo vedada a cobrança de ingresso por parte do CONCESSIONÁRIO. Por outro lado, será obrigatória a cobrança de ingresso para acesso ao CONVENTO DE SÃO BERNARDINO DE SENA e ao PALÁCIO RAUL POMPÉIA, conforme modelo tarifário a ser aprovado pelo PODER CONCEDENTE. No caso do MONUMENTO AOS NÁUFRAGOS DO AQUIDABÃ e do POLO CULTURAL DA VILA HISTÓRICA DE MAMBUCABA, a cobrança de ingresso não será obrigatória, ficando a critério do CONCESSIONÁRIO, mediante prévia e expressa autorização do PODER CONCEDENTE. Qualquer alteração nessa premissa dependerá de aprovação formal da Prefeitura de Angra dos Reis.
- 3.15. A vigilância, a gestão e a segurança dos USUÁRIOS, que não de competência exclusiva do PODER CONCEDENTE, deverão ser realizadas pela CONCESSIONÁRIA, mediante um sistema de monitoramento eletrônico de câmeras, por meio do qual será possível identificar aglomerações que necessitem de intervenções pela equipe local.
- 3.16. A CONCESSIONÁRIA deverá promover visitas guiadas ao CIRCUITO, as quais deverão contemplar, de forma acessível e qualificada, informações históricas relativas à arquitetura, personagens e eventos marcantes do território, com destaque para a relevância dos povos Quilombolas, Caiçaras e Indígenas na construção da história, da cultura e da identidade local. As visitas poderão ser gratuitas ou pagas,

devendo ser conduzidas por profissionais treinados e capacitados, respeitando-se os princípios da valorização cultural, da diversidade e da memória coletiva.

- 3.17. A visita guiada deverá ser oferecida de forma gratuita pelo menos 1 (uma) vez por mês para alunos de escolas públicas municipais ou outro público indicado pelo PODER CONCEDENTE de acordo com o ANEXO XIV – POLÍTICA TARIFÁRIA.
- 3.18. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar aos visitantes **livros, audiolivros e/ou conteúdos em áudio** sobre os equipamentos turísticos da CONCESSÃO, com versões em **português, inglês, francês e espanhol**, garantindo o acesso à informação em idiomas amplamente utilizados no turismo internacional. Deverá, ainda, oferecer **visitas guiadas por profissionais bilíngues**, com capacidade de atendimento a públicos nacionais e estrangeiros, conforme os roteiros estabelecidos.
- 3.19. O acesso ao Convento de São Bernardino de Sena deverá ser garantido de forma livre e gratuita para a realização de eventos religiosos e celebrações litúrgicas, como missas, festividades católicas e atividades devocionais, conforme calendário previamente acordado entre a CONCESSIONÁRIA e as entidades religiosas locais. Tais usos deverão ser compatibilizados com as demais atividades culturais e operacionais do espaço.
- 3.20. A CONCESSIONÁRIA deverá assegurar acesso irrestrito à Marinha do Brasil no Monumento aos Náufragos do Aquidabã, sempre que solicitado, para fins institucionais, cerimoniais ou de manutenção. Além disso, a entrada será gratuita durante os eventos alusivos à memória do encouraçado Aquidabã, em data e programação definidas anualmente em conjunto com o PODER CONCEDENTE e autoridades da Marinha do Brasil.

#### **4. ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO**

- 4.1. Constituem-se obrigações de administração e gestão da CONCESSIONÁRIA todas as descritas neste capítulo, sem prejuízo de outras obrigações fixadas no EDITAL, CONTRATO e ANEXOS, nos dispositivos legais aplicáveis e demais normas da legislação em vigor:

- 4.2. Observar todas as determinações legais e regulamentares quanto à legislação tributária, trabalhista, previdenciária, de segurança e de medicina do trabalho em relação aos seus empregados, prestadores de serviços, contratados ou subcontratados, isentando o PODER CONCEDENTE de qualquer responsabilização.
- 4.3. A CONCESSIONÁRIA deverá contratar e manter quadro de colaboradores, próprio ou de terceiros, ao longo do PRAZO DA CONCESSÃO, a fim de executar adequadamente todas as OBRAS e os SERVIÇOS relacionados à CONCESSÃO.
- 4.4. Indicar pelo menos um responsável técnico com poderes para representar a CONCESSIONÁRIA junto ao PODER CONCEDENTE, especialmente para atendimento das convocações, demandas e solicitações encaminhadas pelo PODER CONCEDENTE.
- 4.5. Assumir a integral responsabilidade por quaisquer acidentes de trabalho ocorridos com os colaboradores alocados para a execução do CONTRATO.
- 4.6. Assumir a integral responsabilidade por todo e qualquer passivo trabalhista eventualmente decorrente da contratação de colaboradores alocados na execução do CONTRATO.
- 4.7. Manter seu quadro de colaboradores próprio e dos terceiros envolvidos, devidamente uniformizados, condizendo com as atividades desenvolvidas pelos mesmos, e portando, em todo o momento, crachá de identificação.
- 4.8. Fornecer os uniformes, crachás, equipamentos, Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e complementos adequados ao desenvolvimento da prestação dos serviços de seus colaboradores.
- 4.9. Conceber, arcar e aplicar programa de capacitação e o treinamento do seu pessoal, bem como promover cursos de atualização, sempre que a CONCESSIONÁRIA julgar pertinente, a fim de manter mão de obra regularmente treinada e capacitada para o exercício das atividades.

## **5. COMUNICAÇÃO, PROMOÇÃO E RELACIONAMENTO COM O VISITANTE**

5.1. A CONCESSIONÁRIA deverá atuar de forma proativa na mediação de conflitos ou interesses relativos à CONCESSÃO, buscando manter uma imagem positiva, transparente e institucionalmente alinhada dos EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS, por meio da divulgação de informações corretas, atualizadas e acessíveis à sociedade, à imprensa e aos demais públicos de interesse.

5.2. A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar, anualmente, um PLANO DE COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO COM O VISITANTE, que contemple:

- A promoção dos EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS e da MARCA do circuito;
- A atração de público diversificado;
- O engajamento com o trade turístico, instituições culturais e educacionais;
- A valorização do patrimônio histórico e da diversidade cultural de Angra dos Reis;
- A qualificação da experiência dos visitantes, por meio de conteúdos acessíveis, multilíngues e digitalmente integrados.

5.3. O PLANO DE COMUNICAÇÃO deverá ser submetido à aprovação do PODER CONCEDENTE até o fim do primeiro trimestre de cada exercício, e conter:

- Estratégia de identidade visual do circuito "Angra Turismo Histórico";
- Criação e manutenção de plataformas digitais oficiais (site e aplicativo com informações, vendas e roteiros);
- Calendário de ações promocionais e educativas;
- Plano de presença em redes sociais, campanhas e publicidade;

- Política de parcerias institucionais e comerciais, inclusive com operadoras de cruzeiros, hotéis e agências de turismo;
- Plano de ações voltadas ao público escolar e à comunidade local.

5.4. O PLANO DE COMUNICAÇÃO deverá apresentar os meios a serem utilizados, incluindo material impresso, digital, audiovisual, sinalização interpretativa, presença em feiras e eventos, entre outros.

5.5. A CONCESSIONÁRIA deverá criar e propor uma MARCA INSTITUCIONAL vinculada ao circuito “Angra Turismo Histórico”, a ser aprovada pelo PODER CONCEDENTE, de uso obrigatório em todos os canais e materiais de comunicação. A MARCA será considerada bem reversível, e sua gestão caberá à CONCESSIONÁRIA sob supervisão do PODER CONCEDENTE.

5.6. A execução do Plano de Comunicação deverá obedecer às seguintes premissas obrigatórias:

- Promover a história, cultura e identidade de Angra dos Reis de forma inclusiva e acessível;
- Estimular o conhecimento sobre a diversidade cultural local (quilombola, caiçara, indígena);
- Estabelecer conexões com públicos de fora do município por meio de canais regionais, nacionais e internacionais;
- Garantir o uso da identidade visual do PODER CONCEDENTE, sempre que aplicável.

5.7. A CONCESSIONÁRIA deverá manter presença digital ativa, com site e redes sociais atualizados semanalmente, priorizando conteúdos sobre:

- Roteiros temáticos, experiências e atrações;
- Agendamentos e compra de ingressos;
- Eventos especiais e programações educativas;
- Bastidores da operação e valorização do patrimônio.

Parágrafo único. A CONCESSIONÁRIA deverá manter um site oficial com visitação interativa e um aplicativo para dispositivos móveis, contendo descrição, imagens, conteúdos históricos e informativos sobre todos os pontos turísticos da CONCESSÃO. O site e o aplicativo deverão possibilitar a aquisição de ingressos para visitas, exposições e eventos, e utilizar obrigatoriamente a identidade visual da CONCESSÃO, conforme diretrizes aprovadas pelo PODER CONCEDENTE..

5.8. A CONCESSIONÁRIA deverá manter atendimento imediato à imprensa e aos órgãos públicos, prestando informações sobre a operação da concessão, programação dos equipamentos e ações institucionais em curso.

5.9. A CONCESSIONÁRIA poderá firmar parcerias com artistas, educadores, produtores culturais e pesquisadores, para fins de divulgação dos ativos, realização de exposições, eventos e projetos culturais, ou aquisição de licenças de uso de obras, desde que alinhadas ao interesse público e não comprometam a operação dos equipamentos.

5.10. A CONCESSIONÁRIA poderá explorar comercialmente os ativos e a imagem dos EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS, inclusive por meio de:

- Venda de produtos licenciados e banco de imagens;
- Naming rights;
- Parcerias publicitárias e comerciais compatíveis com a natureza cultural da concessão.

5.11. É vedada qualquer forma de publicidade que viole a legislação vigente, os direitos humanos, o princípio da não discriminação, ou que contrarie os valores históricos e culturais dos equipamentos, bem como a imagem institucional do PODER CONCEDENTE.

## **6. ZELADORIA**

6.1. Constituem-se obrigações de zeladoria da CONCESSIONÁRIA todas as descritas neste capítulo, sem prejuízo de outras obrigações fixadas no EDITAL, CONTRATO e ANEXOS, nos dispositivos legais aplicáveis e demais normas da legislação em vigor:

6.2. O serviço de manutenção se caracteriza pelo desenvolvimento de todas as atividades de manutenção e reparos que garantam a disponibilidade dos recursos de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA em plenas condições de operação.

6.3. Em caso de se optar pela locação de área para exploração comercial, caberá ao permissionário responsável pela loja, lanchonete ou restaurante a adequada conservação e manutenção do estabelecimento, observada a responsabilidade da CONCESSIONÁRIA pelas atividades terceirizadas.

6.4. Entende-se como manutenção preventiva os serviços de caráter permanente que obedeçam a uma programação previamente estabelecida, apresentada em cronograma físico, e cujas etapas sejam cumpridas obedecendo a uma periodicidade pré-determinada.

6.5. Entende-se como manutenção corretiva os serviços esporádicos, ausentes de programação prévia, a serem executados em caráter eventual e/ou especial, de acordo com o surgimento de ocorrências e solicitações.

6.6. A CONCESSIONÁRIA deverá providenciar todo material necessário à realização das manutenções, como peças de reposição, lâmpadas, produtos, peças, filtros de ar- condicionado, dentre outros.

- 6.7. Elaborar um PLANO DE MANUTENÇÃO, contendo todas as ações preventivas, rotinas de inspeção, metodologia de aplicação de recursos, capacitação técnica, um organograma contendo a estruturação da equipe, periodicidade de ações de manutenção, medição de resultados, entre outros quesitos de relevância para a prestação deste serviço.
- 6.8. Este plano deverá ser submetido à aprovação do PODER CONCEDENTE com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência do início da operação dos serviços de cada EQUIPAMENTO TURÍSTICO, ou sempre que a CONCESSIONÁRIA propuser alterações.
- 6.9. O planejamento das manutenções preventivas deve garantir que as utilidades comuns aos EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS estejam disponíveis nos horários de atendimento ao público.
- 6.10. Manter em pleno funcionamento toda a iluminação e instalações elétricas dentro dos limites das áreas dos EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS.
- 6.11. Realizar manutenção periódica dos elevadores que venham a existir nas ÁREAS DA CONCESSÃO, de forma a garantir seu perfeito funcionamento.
- 6.12. A equipe de manutenção deverá estar capacitada para adotar ações corretivas e decisões em eventuais falhas ou defeitos em quaisquer sistemas de utilidades e equipamentos existentes nas ÁREAS DA CONCESSÃO.

## **7. LIMPEZA**

- 7.1. Constituem-se obrigações de limpeza da CONCESSIONÁRIA todas as descritas neste capítulo, sem prejuízo de outras obrigações fixadas no EDITAL, CONTRATO e ANEXOS, nos dispositivos legais aplicáveis e demais normas da legislação em vigor:

- 7.2. A CONCESSIONÁRIA será responsável pelo serviço de limpeza, que visa estabelecer ambientes limpos, organizados e conservados, oferecendo uma condição saudável para convivência nos EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS.
- 7.3. A organização do serviço de limpeza deverá ser desenvolvida de acordo com a dinâmica do uso dos EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS, respeitando seus horários de maior contingente e sempre priorizando o bem-estar do USUÁRIO.
- 7.4. Os SERVIÇOS deverão ser executados de maneira que não interfiram no bom andamento da rotina de funcionamento dos EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS.
- 7.5. A CONCESSIONÁRIA deverá, sempre que possível, buscar efetuar uma limpeza ecológica, que consiste em utilizar produtos e métodos de limpeza que não sejam nocivos e que possam reduzir impactos ao meio ambiente.
- 7.6. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a limpeza diária das áreas externas circundantes aos edifícios, áreas destinadas a estacionamentos, passeios, alamedas, arruamentos, espaços para atividades de lazer e convivência e as áreas verdes de paisagismo e jardins (ex.: gramados, canteiros com vegetação).
- 7.7. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a limpeza diária de espaços e áreas internas, dos equipamentos ou fachadas das lojas, quiosques, lanchonetes ou restaurantes instalados no interior das ÁREAS DA CONCESSÃO.
- 7.8. Em caso de se optar pela locação da área para exploração comercial, caberá ao permissionário responsável pelo estabelecimento a sua adequada limpeza e manutenção, sendo que a CONCESSIONÁRIA limitar-se-á a limpar e varrer o piso das áreas externas comuns (como exemplo, áreas onde ficariam localizadas as mesas de uma “praça de alimentação”), observada a responsabilidade da CONCESSIONÁRIA pelas atividades terceirizadas.
- 7.9. A CONCESSIONÁRIA deverá dotar os sanitários com os equipamentos e acessórios necessários ao bom funcionamento do espaço.

7.10. A CONCESSIONÁRIA deverá equipar e repor os sanitários com produtos descartáveis, tais como papel toalha, papel higiênico e sabonete líquido, assim como a instalação ou reposição de seus dispensadores, sempre que necessário.

7.11. As instalações sanitárias deverão ser organizadas de modo a garantir o funcionamento diário e ininterrupto, inclusive aos sábados, domingos e feriados, pelo período em que o EQUIPAMENTO TURÍSTICO estiver em horário de funcionamento.

#### SERVIÇOS DE COLETA E DESCARTE DE RESÍDUOS SÓLIDOS

7.12. A CONCESSIONÁRIA deverá adotar boas práticas em relação à gestão de resíduos sólidos, como a não geração, redução, reutilização, coleta seletiva, reciclagem e logística reversa.

7.13. Os resíduos deverão ser classificados, identificados e acondicionados, minimamente, conforme especificados nas normas nacionais que padronizam este fim.

7.14. A CONCESSIONÁRIA será responsável pelo traslado dos resíduos dos pontos de geração até local destinado ao armazenamento temporário (abrigo), com a finalidade de disponibilização para a coleta urbana e para sua futura dispensação (transporte externo).

7.15. A CONCESSIONÁRIA deverá instalar um sistema de coleta seletiva de resíduos sólidos nas áreas de visitação e de todos os estabelecimentos comerciais e de alimentação localizados nos EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS, realizando o adequado recolhimento dos mesmos e seu transporte até o local de armazenamento temporário.

#### **8. VIGILÂNCIA**

8.1. Constituem-se obrigações de vigilância da CONCESSIONÁRIA todas as descritas neste capítulo, sem prejuízo de outras obrigações fixadas no EDITAL, CONTRATO e ANEXOS, nos dispositivos legais aplicáveis e demais normas da legislação em vigor.

- 8.2. O serviço de segurança e controle de acesso terá como finalidade garantir a segurança e integridade dos EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS e de seus USUÁRIOS.
- 8.3. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar acesso controlado de USUÁRIOS aos EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS de modo a:
- 8.3.1. Respeitar a capacidade de suporte dos EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS;
  - 8.3.2. Oferecer estrutura de referência para orientação e apoio ao USUÁRIO;
  - 8.3.3. Facilitar o processo de eventuais agendamentos, reservas ou pagamentos;
  - 8.3.4. Operar, em cada EQUIPAMENTO TURÍSTICO, quando necessário, estrutura de venda de ingressos para os EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS.
- 8.4. Os moradores ou naturais do município de Angra dos Reis, em todos os dias de funcionamento do CIRCUITO, terão acesso gratuito aos EQUIPAMENTOS. O benefício será concedido mediante a apresentação de comprovante de residência nominal ou documento oficial que comprove o local de nascimento, conforme regras de identificação descritas no ANEXO XIV – POLÍTICA TARIFÁRIA.
- 8.5. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela gestão das portarias dos EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS, mantendo os postos de trabalho necessários para garantir o adequado monitoramento do controle de acesso.
- 8.6. A CONCESSIONÁRIA poderá proibir a entrada de pessoas não autorizadas, vendedores, ambulantes e comerciantes de produtos não autorizados nas instalações dos EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS.
- 8.7. A CONCESSIONÁRIA poderá dispor de sistema informatizado com cadastro dos residentes do município de Angra dos Reis, de maneira a facilitar o acesso destes aos EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS.
- 8.8. A CONCESSIONÁRIA deverá ser responsável pela segurança patrimonial e vigilância 24 (vinte e quatro) horas, todos os dias do ano, das áreas de circulação pública dos EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS.

- 8.9. 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.
- 8.10. As equipes de segurança não deverão, em hipótese alguma, no exercício de suas funções, adotar medidas discriminatórias contra minorias e grupos sociais vulneráveis.
- 8.11. As equipes de segurança deverão possuir pessoal preparado e capacitado para recepcionar os USUÁRIOS e atendê-los de forma cordial e solícita, devendo-se incluir parte delas em ações de orientação.
- 8.12. O sistema de segurança contemplará o monitoramento por imagens nas áreas de circulação pública dos EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS, incluindo sistema de gravação, armazenamento e exibição de imagens, que permita o monitoramento de pessoas e ambientes.
- 8.13. Deverá ser mantido registro de imagens, para acesso de autoridades competentes ou do PODER CONCEDENTE, pelo período mínimo de 30 (trinta) dias.
- 8.14. A CONCESSIONÁRIA deverá comunicar prontamente ao PODER CONCEDENTE, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, os casos de danos aos patrimônios natural e histórico-cultural ou, ainda, qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providências necessárias.
- 8.15. Registrar e controlar diariamente as ocorrências e manter registro de todas aquelas relativas a infrações ou atividades suspeitas, com descrição detalhada da ocorrência, localização e medidas tomadas.
- 8.16. Disponibilizar prontamente este sistema de registro para a autoridade policial e para o PODER CONCEDENTE, sempre que for solicitado.

8.17. Em caso do conhecimento, ainda que advindo de denúncia de USUÁRIO, colaborador ou outro interessado, da ocorrência de crimes (como, por exemplo, furto, roubo, invasão, atentados, de crimes ambientais), o colaborador da CONCESSIONÁRIA deverá acionar imediatamente a equipe de segurança da CONCESSIONÁRIA, bem como as forças policiais locais.

8.18. O Poder de Polícia não será, em hipótese alguma, transferido para a CONCESSIONÁRIA, mantendo-se sob a responsabilidade do PODER CONCEDENTE e das autoridades competentes.

## **9. BRIGADA DE SEGURANÇA E COMBATE A INCÊNDIO**

9.1. Constituem-se obrigações de brigada de segurança e combate a incêndio da CONCESSIONÁRIA todas as descritas neste capítulo, sem prejuízo de outras obrigações fixadas no EDITAL, CONTRATO e ANEXOS, nos dispositivos legais aplicáveis e demais normas da legislação em vigor:

9.2. A CONCESSIONÁRIA deverá observar toda a legislação aplicável à prevenção e combate de incêndios em todas as edificações e ÁREAS DA CONCESSÃO e deverá auxiliar no combate aos incêndios.

9.3. Em casos de ocorrência de focos de incêndios na ÁREA DA CONCESSÃO, a CONCESSIONÁRIA deverá acionar o PODER CONCEDENTE e agir de forma imediata para que a menor área seja afetada pelo incêndio.

9.4. A CONCESSIONÁRIA deverá requerer o licenciamento junto ao CBMRJ para obter o Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB) das edificações dos EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS, quando necessário, e mantê-los vigentes e regulares durante todo o PRAZO DA CONCESSÃO.

9.5. A CONCESSIONÁRIA deverá desenvolver ações educativas de prevenção a incêndio, no mínimo uma vez por ano, para sua equipe própria através de treinamentos, palestras, rotas de fuga e implantação de mapas e placas sinalizadoras educativas nos EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS.

9.6. A CONCESSIONÁRIA deverá manter os equipamentos contra incêndio em boas condições de uso e efetuar testes e recargas dentro da legislação vigente.

9.7. A CONCESSIONÁRIA deverá manter as edificações devidamente sinalizadas, com os tipos de extintores disponíveis, hidrantes, assim como placas que indiquem rotas de fuga.

## **10. MEIO AMBIENTE**

10.1. Os SERVIÇOS de conservação do verde e jardinagem, compreendem as atividades relacionadas ao plantio, irrigação, poda de árvores e plantas ornamentais, controle fitossanitário, capina, roçagem e limpeza de resíduos nas áreas ajardinadas e nas áreas arborizadas dos EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS.

10.2. A CONCESSIONÁRIA deverá manter as áreas verdes ajardinadas e limpas, devendo efetuar cortes, podas, remoção, replantio e transporte de árvores, conforme legislação vigente.

10.3. A CONCESSIONÁRIA será responsável por observar os indivíduos arbóreos que necessitem de podas ou supressões, e deverá emitir laudo técnico atestando a necessidade de ação, que deverá ser submetido à análise e aprovação do PODER CONCEDENTE, de forma a evitar riscos de queda e/ou acidentes na ÁREA DA CONCESSÃO ou em suas imediações.

10.4. Quando ocorrer a supressão de um indivíduo arbóreo, a CONCESSIONÁRIA deverá, preferencialmente, substituí-lo, após consulta ao PODER CONCEDENTE, por espécie nativa do mesmo ecossistema, exceto para as áreas cujas resoluções de tombamento disponham distintamente, ou com orientação específica constante em licenças ambientais ou acordos de compensação ou mitigação ambiental.

10.5. A CONCESSIONÁRIA deverá preservar a qualidade e a proteção dos corpos d'água presentes na ÁREA DA CONCESSÃO, cabendo a ela impedir que as atividades inerentes a sua operação causem impacto nestes recursos.

## **11. ATENDIMENTO AO USUÁRIO**

- 11.1. Constituem-se obrigações de atendimento ao usuário da CONCESSIONÁRIA todas as descritas neste capítulo, sem prejuízo de outras obrigações fixadas no EDITAL, CONTRATO e ANEXOS, nos dispositivos legais aplicáveis e demais normas da legislação em vigor:
- 11.2. A CONCESSIONÁRIA deverá implantar serviços de apoio ao USUÁRIO, em cada EQUIPAMENTO TURÍSTICO.
- 11.3. Os USUÁRIOS deverão ser tratados com disposição, cordialidade e atenção às suas demandas, de forma que quaisquer informações ou ajuda que sejam passíveis de serem fornecidas pela CONCESSIONÁRIA sejam oferecidas de modo eficaz.
- 11.4. Estes serviços deverão possuir, como um de seus objetivos, o aumento no tempo de permanência dos visitantes no conjunto dos EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS.
- 11.5. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, obrigatoriamente, no mínimo 30 (trinta) dias antes do início da prestação de SERVIÇOS, em cada EQUIPAMENTO TURÍSTICO:
- 11.5.1. Plano de Emergência e Contingência;
  - 11.5.2. A CONCESSIONÁRIA deverá manter equipamentos adequados para atendimento de primeiros socorros ao USUÁRIO, nos termos da legislação vigente.
  - 11.5.3. A CONCESSIONÁRIA deverá difundir informações educativas e funcionais sobre os locais, tanto para o conhecimento como para a conscientização cultural do visitante.

## **CANAL DE COMUNICAÇÃO COM O PÚBLICO**

- 11.6. A CONCESSIONÁRIA deverá estabelecer e manter estratégias de articulação com os USUÁRIOS dos EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS, para melhoria dos SERVIÇOS prestados.
- 11.7. A CONCESSIONÁRIA deverá desenvolver algum instrumento de comunicação virtual, tais como sítio eletrônico e/ou aplicativo, o qual contenha, dentre

outras de relevância, informações sobre as atividades, eventos, novidades, ações culturais e ambientais, projetos futuros, agenda, bem como presente:

11.7.1. Atualização, sempre que houver necessidade;

11.7.2. Comunicação, preferencialmente, em português e em inglês;

11.7.3. Mapa do Circuito;

11.7.4. Obtenção de informações históricas da ÁREA DA CONCESSÃO;

11.7.5. Informações sobre as estruturas físicas dos EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS;

11.7.6. Informações atualizadas sobre os EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS e atrações.

11.7.7. Interface com as mídias sociais aprovadas pelo PODER CONCEDENTE e com sítios institucionais indicados pelo PODER CONCEDENTE.

11.8. A CONCESSIONÁRIA colocará à disposição dos USUÁRIOS dos EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS uma central de atendimento ao USUÁRIO, minimamente por intermédio dos seguintes meios:

- Caixa de sugestões.
- Telefone.
- E-mail centralizado.
- Redes sociais.
- Instrumento de comunicação virtual da CONCESSIONÁRIA.

11.9. Nos EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS com bilheterias e demais pontos de atendimento, é facultada à CONCESSIONÁRIA a utilização de caixas de autoatendimento e/ou com atendentes, desde que seja disponibilizado pelo menos 1 (um) caixa com atendente nos EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS com bilheteria obrigatória.

11.10. A central de atendimento ao USUÁRIO, cujo funcionamento deverá acompanhar o horário comercial, constituirá canal de comunicação, solicitações, denúncias, reclamações e sugestões entre os USUÁRIOS ou quaisquer interessados e a CONCESSIONÁRIA.

- 11.11. A CONCESSIONÁRIA deverá processar todas as interações originadas da central de atendimento ao USUÁRIO, garantindo a correção dos problemas indicados no canal, bem como respostas adequadas e eficazes aos requerentes, em no máximo 07 (sete) dias do registro na central de atendimento.
- 11.12. A CONCESSIONÁRIA deverá manter registro de todos os atendimentos realizados, incluindo a identificação, contatos, medidas tomadas e informação sobre a satisfação do cidadão durante todo o ano, podendo o PODER CONCEDENTE solicitá-lo a qualquer momento.
- 11.13. A CONCESSIONÁRIA deverá contratar empresa terceirizada, devidamente filiada à Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa – ABEP, para a realização de pesquisa de satisfação junto aos USUÁRIOS, garantindo representatividade estatística da diversidade de perfis atendidos. Os resultados deverão ser consolidados em relatórios mensais a serem apresentados ao PODER CONCEDENTE, conforme metodologia, indicadores e critérios estabelecidos no ANEXO VI – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.
- 11.14. Os questionários deverão ser aplicados em cada um dos EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS, devendo as pesquisas realizadas junto aos USUÁRIOS serem armazenadas por, pelo menos, 6 (seis) meses após sua apresentação ao PODER CONCEDENTE e devendo ser disponibilizadas a este, sempre que demandado.
- 11.15. A pesquisa deverá conter questões que busquem identificar e compreender a satisfação do USUÁRIO, conhecer o perfil dos visitantes e deverá contemplar, no mínimo, perguntas que possibilitem a aferição do perfil dos visitantes e do grau de satisfação, como:
- Origem do visitante;
  - Idade do visitante;
  - Renda do visitante;
  - Tempo de permanência do visitante no município de Angra dos Reis;
  - Grau de satisfação com a Manutenção, Conservação e Limpeza das Instalações, Espaços e Serviços de Visitação;
  - Grau de satisfação com a Disponibilidade e Qualidade da Informação sobre o CIRCUITO;
  - Grau de satisfação com a Sensação de Segurança dos Usuários;
  - Grau de satisfação com o Atendimento dos Funcionários da Concessão;
  - Grau de satisfação com a Experiência Geral e atividades do USUÁRIO.

- 11.16. O cálculo do número de questionários deverá considerar que cada um dos EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS é independente e, portanto, terá sua própria amostra.
- 11.17. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar uma metodologia de pesquisa de avaliação até 60 (sessenta) dias após a DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO, para avaliação do PODER CONCEDENTE.
- 11.18. O PODER CONCEDENTE poderá solicitar alterações na metodologia, inclusive 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 30 (trinta) dias para aplicação da nova metodologia.
- 11.19. O PODER CONCEDENTE poderá, a seu critério, acompanhar a aplicação da pesquisa. Também poderá efetuar a aplicação de pesquisa paralela com equipe própria, desde que comunicado previamente à CONCESSIONÁRIA, para que a mesmo possa, a seu critério, acompanhar essa aplicação.

## **12. PRESERVAÇÃO E CONSERVAÇÃO DO PATRIMÔNIO**

- 12.1. A CONCESSIONÁRIA é responsável por adotar as medidas necessárias para proteger o patrimônio público dentro do ANGRA TURISMO HISTÓRICO, seguindo as diretrizes estabelecidas no CADERNO DE ENCARGOS e nos critérios de preservação do IPHAN e do INEPAC, levando em consideração, mas não se limitando a:
- 12.2. Reduzir e mitigar os impactos causados pela negligência de turistas e usuários, pelo vandalismo, pela vegetação não aparada entre as árvores, pela falta de manutenção das estruturas, entre outros.
- 12.3. Sempre que possível, deve-se buscar a integração harmoniosa entre os elementos construtivos, a natureza e as edificações com valor patrimonial existentes, de modo a realçar e proteger a paisagem, incorporando elementos que reflitam e reforcem a identidade do local. Os bens tombados presentes no CIRCUITO são parte constituinte de sua identidade, devendo ter suas características mantidas e devidamente preservadas pela CONCESSIONÁRIA.
- 12.4. A CONCESSIONÁRIA deverá ter cuidado especial com as reformas, recuperação e com a manutenção de edificações protegidas do CIRCUITO, devendo as suas atividades e serviços estar de acordo com as exigências das normas de tombamento e de proteção do patrimônio histórico, cultural, artístico, turístico e paisagístico.

- 12.5. A CONCESSIONÁRIA deverá contratar, sempre que necessário, profissional e/ou empresa especializada na manutenção de bens tombados.
- 12.6. A operação necessária à manutenção dos bens tombados integrantes do CIRCUITO deverá seguir as diretrizes do PLANO DE PRESERVAÇÃO E CONSERVAÇÃO DO PATRIMÔNIO, a ser elaborado conforme solicitado no PLANO DE OPERAÇÕES.
- 12.7. O PLANO DE PRESERVAÇÃO E CONSERVAÇÃO DO PATRIMÔNIO deverá ser apresentado para aprovação pela Secretaria de Cultura e Patrimônio.
- 12.8. A execução e entrega final das intervenções nos monumentos e obras de arte do ANGRA TURISMO HISTÓRICO deverão apresentar os seguintes parâmetros de estado de conservação:
- Preservar sua característica original;
  - Limpos e sem atos de vandalismo;
  - Restaurados conforme definido no plano;
  - Poderão receber iluminação especial em LED, para evidenciação
- 12.9. A CONCESSIONÁRIA poderá promover visitas guiadas no CIRCUITO HISTÓRICO, contemplando informações como fatos históricos relativos à sua arquitetura e eventos relevantes, de forma gratuita ou paga, devendo ser realizadas por profissionais treinados e capacitados.

### **13. EXPLORAÇÃO DE SERVIÇOS NO ÂMBITO DA ÁREA DA CONCESSÃO**

- 13.1. A CONCESSIONÁRIA deverá seguir as seguintes diretrizes referentes ao serviço comercial a ser implantado nos EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS:
- 13.2. Fornecer, instalar, manter e atualizar estrutura, mobiliário, equipamentos e tecnologia que forneçam serviços de qualidade nas estruturas comerciais (lojas, quiosques).
- 13.3. Não serão admitidos produtos de origem ou processo de fabricação ilegais; que não estejam alinhados à finalidade da CONCESSÃO ou que representem perigo para os USUÁRIOS ou terceiros.

- 13.4. Os serviços comerciais ofertados devem ser capazes de atender a toda a demanda existente, devendo a CONCESSIONÁRIA executar um planejamento contínuo, de forma a garantir a eficiência no atendimento.
- 13.5. Dar-se-á preferência para a comercialização de produtos regionais, sempre que possível.
- 13.6. A CONCESSIONÁRIA deverá implantar, obrigatoriamente, no mínimo 4 (quatro) empreendimentos comerciais, sendo 2 (dois) do gênero alimentício tais como cafeterias, lanchonetes, restaurantes e 2 (dois) espaços / lojas para comercialização de artesanato e souvenir, com a finalidade de qualificar a experiência dos visitantes e ampliar a sustentabilidade econômico-financeira da concessão. A definição de quais EQUIPAMENTOS serão contemplados com tais estruturas será de escolha da CONCESSIONÁRIA, mediante aprovação do PODER CONCEDENTE, sendo recomendável que todos os ATIVOS TURÍSTICOS abrangidos pela concessão contem com ao menos um desses empreendimentos.
- 13.7. A implantação dos empreendimentos deverá observar boas práticas de posicionamento e fluxo de visitação, recomendando-se, por exemplo, que lojas estejam posicionadas próximas às saídas dos circuitos de visitação e que lanchonetes ou cafés sejam localizados em áreas de recepção ou saguão de entrada, preferencialmente com possibilidade de atendimento externo em decks ou varandas voltadas para áreas de convivência ou paisagem.
- 13.8. A CONCESSIONÁRIA deverá implantar, na área interna do PALÁCIO RAUL POMPÉIA, um Museu dedicado à história da cidade de Angra dos Reis, abordando sua formação urbana, vocação turística e a riqueza de sua diversidade cultural, com ênfase na contribuição dos povos quilombolas, caiçaras e indígenas para a identidade do território.
- 13.9. O espaço de exposição do Museu deverá ter área mínima de 100 m<sup>2</sup>, podendo ser concebido a partir de estrutura modular e setorizada, de modo a permitir sua expansão futura conforme o crescimento do acervo e da demanda de visitação.
- 13.10. A implementação do Museu e as obras de revitalização e adequação do PALÁCIO RAUL POMPÉIA para tal fim estão condicionadas à prévia transferência integral das atividades e serviços atualmente instalados no prédio para o novo Centro Administrativo da Prefeitura de Angra dos Reis, cabendo ao PODER CONCEDENTE assegurar a desocupação e disponibilização plena do imóvel para as intervenções previstas.
- 13.11. Caberá à CONCESSIONÁRIA a elaboração do projeto museológico, museográfico e executivo do espaço, respeitando diretrizes de acessibilidade, preservação patrimonial e integração com os demais usos culturais previstos no equipamento.

13.12. O conteúdo museográfico da exposição permanente do Museu a ser instalado no PALÁCIO RAUL POMPÉIA deverá contemplar, no mínimo, os seguintes eixos temáticos obrigatórios:

I – História de Angra dos Reis, incluindo:

- O processo de ocupação do território;
- Os marcos fundacionais e a formação da cidade;

II – Vocação Turística do Município, abrangendo:

- O patrimônio arquitetônico e histórico da cidade;

III – Diversidade Cultural de Angra dos Reis, com ênfase em:

- Os povos Quilombolas, seus territórios tradicionais, manifestações culturais e processos de resistência;
- As comunidades Caiçaras, seus modos de vida, práticas de pesca artesanal e saberes tradicionais;
- Os povos Indígenas, suas presenças ancestrais, cosmovisões e contribuições históricas e culturais ao território.

#### **Quadro – Fases de Implantação e Requisitos do Museu do Palácio Raul Pompéia**

##### **Fases de Implantação:**

Fase	Etapas	Prazo sugerido	Responsabilidade
1	Elaboração do Projeto Museológico e Museográfico	Até 6 meses após a liberação do imóvel	CONCESSIONÁRIA
2	Obras de restauração e adequação do espaço físico	Até 12 meses após aprovação dos projetos	CONCESSIONÁRIA
3	Montagem da exposição permanente inicial (mínimo 100 m <sup>2</sup> )	Imediatamente após conclusão das obras	CONCESSIONÁRIA
4	Abertura ao público e operação inicial do Museu	Até 18 meses após início da Fase 1	CONCESSIONÁRIA
5	Expansão da exposição e incorporação de novos núcleos temáticos	Conforme plano de crescimento e demanda	CONCESSIONÁRIA

13.13. A CONCESSIONÁRIA poderá, facultativamente, desenvolver ou participar de sistemas de transporte coletivo e integrado entre os pontos turísticos abrangidos pela CONCESSÃO, com inclusão de comunidades tradicionais como aldeias indígenas, quilombolas e caiçaras, respeitando a lógica territorial e cultural de cada roteiro. A iniciativa poderá ser realizada em parceria com o Poder Público ou terceiros, sem exclusividade ou obrigação contratual.

## **APÊNDICE I - ENCARGOS DE IMPLANTAÇÃO E PROJETOS**

### **1. IMPLANTAÇÃO**

- 1.1. A implantação das INTERVENÇÕES na ÁREA DA CONCESSÃO está estruturada em INTERVENÇÕES OBRIGATÓRIAS, relativas à requalificação da ÁREA DA CONCESSÃO, e demais INTERVENÇÕES qualificadas como INTERVENÇÕES NÃO OBRIGATÓRIAS, as quais são opcionais.
- 1.2. A CONCESSIONÁRIA deverá implementar as INTERVENÇÕES OBRIGATÓRIAS detalhadas neste CADERNO DE ENCARGOS e nos demais documentos relativos a esta LICITAÇÃO, visando à execução do OBJETO da CONCESSÃO, considerando os usos vocacionais da ÁREA DA CONCESSÃO, quer sejam para atividades de lazer, contemplação do entorno, atividades esportivas e/ou culturais voltadas aos USUÁRIOS, bem como a integração com o restante da cidade.
- 1.3. As INTERVENÇÕES NÃO OBRIGATÓRIAS são optativas e podem ser implementadas pela CONCESSIONÁRIA durante todo o período da CONCESSÃO, desde que previamente aprovadas pelo PODER CONCEDENTE.
- 1.4. A implantação das INTERVENÇÕES deverá ser realizada de acordo com este CADERNO DE ENCARGOS e o PLANO DE INTERVENÇÕES a ser apresentado pela CONCESSIONÁRIA, assim como dos projetos básicos e executivos sob sua

responsabilidade, observadas também as diretrizes contidas neste CADERNO DE ENCARGOS.

- 1.5. As INTERVENÇÕES no ANGRA TURISMO HISTÓRICO deverão buscar a contemporaneidade, visando à integração comunitária e à realização de atividades culturais e recreativas, por meio do uso da área para diferentes funções e propósitos, respeitando as características típicas das culturas de Angra dos Reis  
- RJ.
- 1.6. A CONCESSIONÁRIA poderá propor outras INTERVENÇÕES e atividades que entenda relevantes para a CONCESSÃO, desde que sejam respeitadas as diretrizes aqui apresentadas. Estas só poderão ser implantadas depois de comunicadas e aprovadas pelo PODER CONCEDENTE e da obtenção das licenças que se façam necessárias.
- 1.7. Todas as INTERVENÇÕES deverão priorizar o conceito da sustentabilidade e atentar para o mínimo impacto possível ao meio ambiente e à paisagem, atendendo todas as normas vigentes.
- 1.8. Se houver necessidade da implantação de edificações, as mesmas deverão ser projetadas de modo a torná-las integradas à paisagem, valorizando a relação entre os USUÁRIOS e a ÁREA DA CONCESSÃO, com soluções que produzam o menor impacto possível, visando uma volumetria que se integre à paisagem, privilegiando a permeabilidade visual e estabelecendo conexões com os espaços abertos, após aprovação do IPHAN / INEPAC.
- 1.9. Em relação a parte das ruínas do CONVENTO SÃO BERNARDINO, deve-se considerar possíveis problemas de drenagem para a elaboração do PLANO DE INTERVENÇÕES e outros projetos.
- 1.10. Todas as obras a serem realizadas deverão obedecer às legislações e normas brasileiras aplicáveis, sejam federais, estaduais ou municipais, incluindo as legislações ambientais e as do Corpo de Bombeiros.

- 1.11. A norma de acessibilidade universal ABNT NBR 9050/2015 deverá ser atendida em sua plenitude, devendo, ainda, ser observadas e respeitadas as normativas incidentes sobre cada INTERVENÇÃO, conforme as exigências e determinações legais.
- 1.12. A CONCESSIONÁRIA deverá implantar área técnica que forneça a infraestrutura necessária à qualidade do trabalho de seus funcionários e contratados, com infraestrutura necessária para a boa execução dos serviços operacionais, contendo, no mínimo, sanitários e vestiários segregados para homens e mulheres e área para alimentação, nos termos da legislação vigente. Caso haja edificação disponível na ÁREA DA CONCESSÃO, a CONCESSIONÁRIA poderá utilizá-la para a implantação dessa infraestrutura, desde que haja aprovação do PODER CONCEDENTE.
- 1.13. As INTERVENÇÕES na ÁREA DA CONCESSÃO deverão atender aos parâmetros estabelecidos no regramento para uso e ocupação do solo.
- 1.14. O ANGRA TURISMO HISTÓRICO deverá ter usos de lazer, entretenimento, turismo e cultura próprios de cada local, assim como serviços de apoio associados.
- 1.15. A implantação de sanitários na ÁREA DA CONCESSÃO deverá atender às normativas do Código de Obras e Edificações do Município de Angra dos Reis, instituído pela LEI Nº 2087, DE 23 DE JANEIRO DE 2009. Deverá ser executado o número mínimo de sanitários acessíveis exigidos pela norma ABNT NBR 9050/2015.
- 1.16. Todas as novas edificações implantadas para sanitários públicos deverão contar com sanitários família, equipados com fraldários e instalações sanitárias infantis destinadas a crianças até 10 anos acompanhadas de responsável.
- 1.17. Os materiais utilizados deverão ser duráveis, de fácil manutenção e reposição e deverão priorizar materialidade e aparência que estejam em consonância com o ambiente natural onde será implementado.

- 1.18. Os equipamentos a serem instalados deverão ser resistentes, eficientes e sustentáveis, de modo a gerar o uso racional da água e energia e conseqüentemente a economia.
- 1.19. A CONCESSIONÁRIA deverá, sempre que possível, implantar espaços com sombra, com elementos naturais ou artificiais, em especial nos momentos de alta incidência solar, de modo a permitir maior permanência dos USUÁRIOS nas áreas abertas dos EQUIPAMENTOS CULTURAIS, onde poderão ser implantados serviços de apoio à visitaçãõ.

## 2. NOVAS EDIFICAÇÕES

- 2.1. As INTERVENÇÕES relativas às edificações projetadas e implantadas deverão atender à legislação urbanística e Planos Diretores quanto à área máxima permitida construída na ÁREA DA CONCESSÃO e a autorização do IPHAN / INEPAC.
- 2.2. As edificações poderão ser dispostas de maneira concentrada ou distribuídas pela ÁREA DA CONCESSÃO, respeitadas as disposições deste CADERNO DE ENCARGOS.
- 2.3. As INTERVENÇÕES propostas deverão integrar-se ao restante da ÁREA DA CONCESSÃO respectiva, sendo vedada a construção de muros e grades que gerem barreiras visuais e prejudiquem o caráter de integração das edificações.
- 2.4. A CONCESSIONÁRIA deverá solicitar antecipadamente ao PODER CONCEDENTE a aprovação dos projetos de construção de novas edificações.

## 3. INTERVENÇÕES OBRIGATÓRIAS

- 3.1. A CONCESSIONÁRIA deverá implementar as seguintes INTERVENÇÕES OBRIGATÓRIAS de urbanização na ÁREA DA CONCESSÃO, após aprovação do IPHAN / INEPAC, cada qual detalhada na seqüência.

- Acessos;
- Passeios;
- Pavimentação;
- Iluminação Complementar;
- Drenagem;
- Sinalização;
- Equipamentos e Mobiliários Urbanos;
- Acessibilidade Universal;
- Reforma de edificações;

#### 4. ACESSOS

- 4.1. Os caminhos da ÁREA DA CONCESSÃO deverão garantir acessibilidade universal, devendo adotar os padrões de acessibilidade da norma técnica ABNT NBR 9050/2015. O piso deverá, quando possível, utilizar pavimentação permeável ou semipermeável.
- 4.2. Os caminhos deverão ser projetados e implantados de modo a estarem bem integrados à topografia do terreno da ÁREA DA CONCESSÃO, criando percursos acessíveis que distribuam bem o fluxo dos seus USUÁRIOS e interagem todos os equipamentos da ÁREA DA CONCESSÃO, como as novas edificações, serviços de alimentação e sanitários, entre outros.
- 4.3. A ÁREA DA CONCESSÃO deverá contar com áreas sombreadas, espaços com paisagismo e áreas de descanso com mobiliário adequado, durável e de fácil manutenção e reposição, permitindo a circulação de pedestres e outros dispositivos de mobilidade individual necessários para acessibilidade e locomoção.
- 4.4. A CONCESSIONÁRIA deverá melhorar a qualidade de recepção de USUÁRIOS e administração, visando atender da melhor forma os fluxos com qualidade e eficiência.
- 4.5. Poderão ser instalados bicicletários de acordo com a demanda nas áreas em que se verifique a viabilidade.

## 5. PASSEIOS

- 5.1 A CONCESSIONÁRIA deverá implantar e/ou requalificar a circulação perimetral de acesso uniforme e universal. O calçamento deverá ser um elemento complementar aos serviços de drenagem, na área das ruínas DO CONVENTO SÃO BERNARDINO.
- 5.2 Todo calçamento externo do passeio público deve ser estruturado com materiais de grande resistência à abrasão, antiderrapantes, confortáveis aos USUÁRIOS e pedestres e que não permitam o acúmulo de detritos e águas pluviais, criando uma melhor continuidade referente à circulação dos pedestres em seu entorno.
- 5.3 Todo o calçamento deverá atender os padrões de acessibilidade da norma técnica ABNT NBR 9050/2015, as rampas de rebaixamento de calçada devem estar juntas às faixas de travessia de pedestres como um recurso que facilita a passagem do nível da calçada para o da rua.
- 5.4 Deverão ser realizadas as manutenções necessárias nas vias e passeios da ÁREA DA CONCESSÃO, de modo a permitir a adequada mobilidade, sinalização e ordenação do fluxo dos USUÁRIOS e o desenvolvimento de atividades.
- 5.5 As vias, pavimentadas ou não, e passeios deverão ser mantidas em bom estado de conservação durante todo o prazo da CONCESSÃO, considerando que (i) as vias pavimentadas devem ser funcionais, sem buracos ou outros obstáculos que atrapalhem sua circulação; (ii) a rede de drenagem superficial das vias deve ser mantida desobstruída, sem apresentar pontos de entupimento; (iii) e deve haver sinalização horizontal e vertical, visando garantir a segurança dos deslocamentos dos USUÁRIOS.

## 6. PAVIMENTAÇÃO

- 6.1 A CONCESSIONÁRIA deverá implementar pavimentação sem obstáculos ou saliências que dificultem a circulação de pedestres e veículos, atentando-se para as condições de acessibilidade universal.
- 6.2 Deve-se priorizar a utilização de pavimento permeável ou semipermeável, para que a rede de drenagem das vias esteja desobstruída, sem apresentar pontos de

entupimento e alagamentos, e realizar melhorias na sinalização horizontal e vertical, visando garantir a segurança dos deslocamentos dos USUÁRIOS.

- 6.3 A ÁREA DA CONCESSÃO deverá possuir uma identidade visual através da padronização dos pisos existentes e da sua paginação, permitindo que os pontos tenham a sua delimitação natural através do desenho do piso, setorizando e dando equilíbrio aos locais de passagem e de permanência.

## 7. ILUMINAÇÃO COMPLEMENTAR

- 7.1 Deverá ser elaborado PROJETO LUMINOTÉCNICO para a ILUMINAÇÃO COMPLEMENTAR da ÁREA DA CONCESSÃO, visando a requalificação dos pontos de iluminação dos pontos internos, externos, edificações e monumentos.
- 7.2 O PROJETO LUMINOTÉCNICO não deverá incluir os serviços que são objeto da PPP de iluminação pública do município, sendo destinado exclusivamente para a ILUMINAÇÃO COMPLEMENTAR da ÁREA DA CONCESSÃO.
- 7.3 O PROJETO LUMINOTÉCNICO a ser executado deverá observar as disposições das normas técnicas vigentes, em especial a norma técnica ABNT NBR 5101/2018 e a Portaria nº 20 do INMETRO, sem prejuízo da proposição de tecnologias e materiais mais eficientes.
- 7.4 O PROJETO LUMINOTÉCNICO deverá ser desenvolvido de tal forma que nos trechos de circulação de pedestres e áreas de lazer sejam atendidos os níveis mínimos de iluminância média e uniformidade.
- 7.5 Caso a CONCESSIONÁRIA apure a necessidade de maior fluxo luminoso a depender da utilização, característica e segurança do local, o nível de iluminância média deverá respeitar o limite máximo de lux.
- 7.6 A CONCESSIONÁRIA deverá indicar no PROJETO LUMINOTÉCNICO a necessidade de ampliar, substituir e/ou requalificar as luminárias, projetores e refletores, com o fim de melhorar e modernizar o sistema de iluminação da ÁREA DA CONCESSÃO, por meio da instalação de luminárias de alta eficiência com tecnologia LED, bem como indicar a necessidade de instalação em postes onde não há iluminação, caso a CONCESSIONÁRIA pretenda requalificar algum elemento não iluminado.
- 7.7 Os materiais a serem escolhidos, devem possuir características de materiais e fixação em alumínio, sempre que possível.

7.8 O SISTEMA DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA será instalado, operado, mantido e custeado pelo PODER CONCEDENTE, sendo de sua responsabilidade a resolução de quaisquer ocorrências de indisponibilidade nos serviços de iluminação pública.

## 8. DRENAGEM

- 8.1. A CONCESSIONÁRIA deverá identificar pontos de acúmulo de águas pluviais e respectivos processos lentos de infiltração na área externa das ruínas do CONVENTO SÃO BERNARDINO e aplicar as soluções adequadas para melhor vazão das águas pluviais. Poderá ser utilizado apenas um tipo de drenagem ou a combinação de dois ou mais tipos, tais como a drenagem superficial ou a drenagem subterrânea, além de soluções baseadas na natureza, como biovaletas e jardins de chuva.
- 8.2. A CONCESSIONÁRIA poderá utilizar a drenagem subterrânea em situações mais críticas de drenagem, mediante a realização de um levantamento detalhado da topografia.

## 9. SINALIZAÇÃO

- 9.1. A CONCESSIONÁRIA deverá implantar um conceito de comunicação visual unificado, inspirado nos elementos culturais, históricos e naturais mais marcantes de cada região que compõe a ÁREA DA CONCESSÃO.
- 9.2. Esse conceito visual deverá incluir o desenvolvimento de ícones, cores, tipografias, proporções e demais elementos gráficos que traduzam a identidade local, valorizando o patrimônio e a diversidade cultural do território.
- 9.3. A identidade visual deverá estar presente em todos os espaços e elementos da CONCESSÃO, como:
- Fachadas e interiores dos edifícios;
  - Vias de acesso, caminhos e estacionamentos;

- Lanchonetes, sanitários, veículos e equipamentos de apoio;
- Placas informativas, painéis, pictogramas e uniformes;
- Materiais de divulgação e ações realizadas no âmbito da concessão.

9.4. A sinalização deverá orientar os visitantes com clareza e eficiência, indicando os principais atrativos da **ÁREA DA CONCESSÃO**, como:

- Edificações e equipamentos turísticos;
- Espaços de alimentação e sanitários;
- Saídas, caminhos, áreas de circulação e acessibilidade;
- Pontos de transporte e outros locais de interesse no entorno.

9.5. A comunicação visual e a sinalização devem adotar uma linguagem acessível, inclusiva e respeitosa à diversidade, observando as normas da Língua Portuguesa e utilizando recursos visuais, sonoros ou táteis sempre que necessário, para garantir acessibilidade universal.

9.6. As sinalizações deverão ser bilíngues, com prioridade para as versões em português, inglês e espanhol, facilitando o entendimento por visitantes nacionais e estrangeiros.

9.7. Todos os materiais usados na sinalização devem ser resistentes, de fácil manutenção e substituição, garantindo durabilidade e boa apresentação ao longo do tempo.

9.8. Todas as sinalizações físicas deverão prever a inserção de **QR Codes integrados**, com direcionamento ao **site oficial, redes sociais ou aplicativo da CONCESSÃO**, permitindo ao visitante o acesso complementar a conteúdos informativos, históricos, interativos ou de serviços.

## 10. EQUIPAMENTOS E MOBILIÁRIOS URBANOS

- 10.1. A CONCESSIONÁRIA deverá requalificar mobiliários na ÁREA DA CONCESSÃO, tais como bancos, bebedouros, campos e elementos da paisagem, bicicletários e demais que se fizerem necessários para dar qualidade à visitação.
- 10.2. Novos equipamentos e mobiliários, deverão priorizar materiais sustentáveis na sua composição, que sejam resistentes, atóxicos, ergonomicamente aceitáveis e confortáveis, bem como incorporar instalações de equipamentos e mobiliários acessíveis.
- 10.3. Os mobiliários deverão ser instalados de maneira eficiente, cobrindo todas as principais áreas de visitação e permanência da ÁREA DA CONCESSÃO.

## 11. ACESSIBILIDADE UNIVERSAL

- 11.1. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir a acessibilidade às pessoas com deficiência e mobilidade reduzida nos novos projetos, obras e serviços, devendo estar em conformidade com as legislações, com as normas aplicáveis, com as determinações do Código de Obras de Angra dos Reis e das normas técnicas aplicáveis, em especial as Leis Federais nº 10.098/2000 e nº 13.146/2015, o Decreto Federal nº 5.296/2004 e a ABNT NBR 9050/2015, a ABNT NBR 15599/2008, ou outras que vierem a substituí-las.
- 11.2. As normas sobre acessibilidade deverão ser atendidas em sua plenitude, devendo, ainda, ser observadas e respeitadas as normativas incidentes no ANGRA TURISMO HISTÓRICO, conforme as exigências e determinações legais e deverão ser atendidos todas as diretrizes de tombamentos do IPHAN e INEPAC

## 12. REFORMA DE EDIFICAÇÕES

- 12.1. A CONCESSIONÁRIA, para realizar intervenções em bens edificados tombados e suas áreas de entorno, precisam da autorização do IPHAN (CONVENTO SÃO BERNARDINO DE SENA E O CENTRO CULTURAL DA VILA HISTÓRICA DE MAMBUCABA) e do INEPAC (CASA LARANGEIRAS, PALÁCIO RAUL POMPÉIA E

MONUMENTO AQUIDABÃ), no âmbito das atribuições que lhe são conferidas pelo Decreto-Lei nº 25/37.

12.2. As reformas das edificações deverão levar em consideração a vocação original dos equipamentos pertencentes ao ANGRA TURISMO HISTÓRICO.

12.3. A CONCESSIONÁRIA, se autorizado pelo IPHAN e INEPAC, deverá equipar a ÁREA DA CONCESSÃO com sanitários de uso público, de livre acesso a todos os USUÁRIOS, dimensionados e distribuídos suficientemente para atender a demanda total do ANGRA TURISMO HISTÓRICO.

12.4. Os sanitários de uso público deverão possuir nível de qualidade, considerando louças, metais, acabamentos e outros materiais que sejam economizadores de água. Todos os sanitários deverão atender às normas da vigilância sanitária.

12.5. A totalidade dos sanitários existentes, deverá ter sua manutenção realizada pela CONCESSIONÁRIA e seu acesso destinado ao uso público, de forma a atender toda a demanda do projeto.

12.6. O horário de funcionamento dos sanitários públicos deverá estar de acordo com o horário de funcionamento do EQUIPAMENTO CULTURAL.

12.7. A CONCESSIONÁRIA, deverá reformar as esquadrias da CASA LARANJEIRAS, do PALÁCIO RAUL POMPEIA e do CONVENTO SÃO BERNARDINO, se autorizado pelo IPHAN e INEPAC.

12.8. A CONCESSIONÁRIA, deverá realizar a reforma / manutenção dos Guarda-corpos da CASA LARANJEIRAS e do PALÁCIO RAUL POMPEIA, quando autorizado pelo IPHAN e INEPAC.

12.9. A CONCESSIONÁRIA, deverá realizar a reforma / manutenção dos pisos e paredes do CONVENTO SÃO BERNARDINO, quando autorizado pelo IPHAN e INEPAC.

12.10. A CONCESSIONÁRIA, deverá realizar a manutenção do MONUMENTO AQUIDABÃ, quando autorizado pelo INEPAC.

### 13. INTERVENÇÕES NÃO OBRIGATÓRIAS

13.1. As INTERVENÇÕES NÃO OBRIGATÓRIAS deverão atender aos parâmetros estabelecidos CADERNO DE ENCARGOS, bem como ser previamente aprovadas pelo PODER CONCEDENTE.

#### 14. CENTRO DE INFORMAÇÕES AO USUÁRIO

14.1.A CONCESSIONÁRIA poderá implementar um espaço para abrigar os serviços de apoio à visitação, visando fornecer informações a respeito do ANGRA TURISMO HISTÓRICO e seu entorno, podendo, prioritariamente, utilizar edificações já existentes e desocupadas, caso obtenha aprovação do PODER CONCEDENTE.

14.2.O espaço terá como objetivo promover e dar apoio aos serviços e programas realizados na ÁREA DA CONCESSÃO, bem como orientar e informar os USUÁRIOS sobre as atrações e serviços disponíveis.

14.3.Caso a CONCESSIONÁRIA opte por implantar centro(s) de informações ao USUÁRIO, deverá ser utilizada uma estrutura de atendimento com dimensão suficiente para assistir com qualidade e eficiência os USUÁRIOS.

#### 15. ÁREAS DE ESTAR

15.1.A CONCESSIONÁRIA poderá criar áreas de estar com finalidade de que os USUÁRIOS possam permanecer, descansar e fazer refeições rápidas. Podem ser instituídas uma ou mais áreas de estar na ÁREA DE CONCESSÃO.

15.2.A CONCESSIONÁRIA poderá instalar bancos e pontos de descanso nos EQUIPAMENTOS CULTURAIS.

#### 16. ALIMENTAÇÃO E COMÉRCIO

16.1.A CONCESSIONÁRIA poderá, a seu critério e mediante aprovação prévia do PODER CONCEDENTE, implantar espaços adicionais (além dos quatro espaços obrigatórios) para serviços de alimentação e comércio, desde que respeitados os limites arquitetônicos, patrimoniais e ambientais de cada ativo, com vistas à melhoria da experiência do visitante e à sustentabilidade econômico-financeira da concessão.

16.2. Os serviços de alimentação relacionam-se com a venda e distribuição de refeições, lanches e bebidas; preparação e montagem dos alimentos e bebidas, preferencialmente frescos e naturais; incentivo à culinária e produtos alimentícios da região, para fortalecer a experiência dos USUÁRIOS na ÁREA DA CONCESSÃO.

16.3. Os serviços de alimentação deverão valorizar os aspectos culinários da Cidade de Angra dos Reis e do estado do Rio de Janeiro, sempre que possível.

16.4. Caso a CONCESSIONÁRIA opte por implementar novos espaços de alimentação e comércio, a estrutura dos serviços de alimentação deverá ser adequada para o preparo dos alimentos, contemplar área de atendimento e depósito e estar provida dos equipamentos e infraestrutura necessária para o perfeito funcionamento da atividade, conforme as normativas brasileiras pertinentes.

## 17. PAISAGISMO

17.1. A execução e entrega final das intervenções no paisagismo das edificações deverão apresentar os seguintes parâmetros de estado de conservação:

- Ausência de plantas invasoras;
- Ausência de arbustos, folhagens e galhos nas áreas livres para uso;
- Ausência pragas e formigas.
- Troca de espécies vegetais, acompanhando as florações de árvores, arbustos, trepadeiras, flores e outros.

## 18. DOS PROJETOS

18.1. A elaboração dos projetos executivos das INTERVENÇÕES previstas neste CADERNO DE ENCARGOS é de exclusiva responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

18.2. A equipe técnica envolvida nos projetos executivos deverá acatar as recomendações e diretrizes apresentados no EDITAL, CONTRATO e em seus ANEXOS.

18.3. Os projetos deverão ser desenvolvidos por profissionais com experiência comprovada em projetos similares, devidamente registrados no CAU ou CREA.

18.4. Devem ser observadas as normas técnicas relativas às intervenções no terreno, de cunho geotécnico, de drenagem e estrutural, bem como referente à

acessibilidade, áreas de caráter ambiental e aos tombamentos existentes no ANGRA TURISMO HISTÓRICO.

- 18.5. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela obtenção das aprovações dos projetos nos órgãos competentes e pelas licenças ambientais, caso sejam necessárias, devendo o PODER CONCEDENTE, dentro de sua esfera de competências, apoiá-la nos termos do CONTRATO.
- 18.6. Os projetos deverão ser compatibilizados com as redes de infraestrutura preexistentes, como por exemplo as da Companhia de Gás (CEG-RIO), da Companhia de Energia (ENEL RIO), e da empresa responsável pelo processamento de dados de Angra e do Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE).
- 18.7. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar todos os projetos executivos de arquitetura e engenharia, bem como seus complementares, referentes às INTERVENÇÕES relativas aos BENS REVERSÍVEIS previstas no CONTRATO ao PODER CONCEDENTE para sua não objeção antes da execução das obras.
- 18.8. Os projetos deverão ser elaborados observando as legislações e normas brasileiras aplicáveis, sejam federais, estaduais ou municipais e seguindo a formatação padrão de projetos de obras disponibilizadas pelo PODER CONCEDENTE
- 18.9. Os projetos deverão ter como base os princípios de uma arquitetura sustentável, visando o mínimo impacto ao meio ambiente e à paisagem.
- 18.10. Caso a CONCESSIONÁRIA decida por alguma alteração de projeto nas intervenções previstas e apresentadas nos projetos executivos, ou decida propor novas INTERVENÇÕES não previstas neste CADERNO DE ENCARGOS, deverá submeter as propostas ao PODER CONCEDENTE para sua não objeção.

## 19. OBRIGAÇÕES RELATIVAS ÀS OBRAS

- 19.1. Durante a fase de execução, as obras e/ou serviços deverão respeitar as orientações do PODER CONCEDENTE, que poderá realizar inspeções no canteiro de obras, bem como as normativas e legislação vigente no Município, visando o menor impacto possível.

- 19.2. A CONCESSIONÁRIA será responsável integralmente pelas obras e/ou serviços porventura executados com vícios ou defeitos, em virtude de ação ou omissão, negligência, imperícia, imprudência ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior, inclusive aqueles que acarretem infiltrações de qualquer espécie ou natureza, que deverão ser demolidos e/ou refeitos, sem ônus para o PODER CONCEDENTE.
- 19.3. A CONCESSIONÁRIA será responsável pelos serviços de proteção provisórios, necessários à execução das intervenções, bem como pelas despesas provenientes do uso de equipamentos.
- 19.4. A CONCESSIONÁRIA será responsável pelas despesas decorrentes de acidentes de trabalho sofridos por seus prepostos, colaboradores e ou de suas subcontratadas, não cobertas por seguro.
- 19.5. Para além das obrigações acima descritas e sem prejuízo das descritas no CONTRATO, a CONCESSIONÁRIA obriga-se, na execução das obras, a:
- a. Manter, no local de trabalho, um Livro de Registro de Ocorrências, para anotação de inspeções, vistorias, ou quaisquer outros exames, ou atos praticados pelo PODER CONCEDENTE;
  - b. Manter as áreas de trabalhos confinadas e sinalizadas conformes as normas de segurança e orientação do PODER CONCEDENTE, vedando o acesso a quaisquer pessoas estranhas ao seu quadro de empregados e colaboradores em geral, bem como constantemente limpas e desimpedidas, removendo o entulho, sobras e demais materiais inservíveis ou inaproveitáveis para os locais apropriados, conforme as legislações municipal, estadual e federal;
  - c. Designar, desde o pedido de aprovação dos projetos e licenciamento das obras, um responsável técnico devidamente habilitado, identificado por placa que contenha seu nome, qualificação profissional e número de inscrição no órgão fiscalizador da profissão, colocada em cada um dos locais onde sejam instalados canteiros de construção;
  - d. Empregar nas obras apenas material de primeira qualidade, dentro das especificações técnicas da legislação e da ABNT, sendo neste caso obrigatória a aplicação daquela que for mais rigorosa;
  - e. Dotar seus empregados de todos os equipamentos de segurança previstos na legislação ou recomendados pelas normas da ABNT.

- 19.6. A CONCESSIONÁRIA será responsável pelas ações de demolição e movimentação de terra necessárias à realização das INTERVENÇÕES obrigatórias e opcionais, podendo propor outras ações durante a CONCESSÃO, desde que sejam devidamente justificadas e previamente aprovadas pelo PODER CONCEDENTE e pelos demais órgãos competentes. As demolições e retiradas de entulho devem ser executadas na mais perfeita técnica, de forma a evitar danos a terceiros e ao meio ambiente, além de dar segurança aos operários e todos que nela encontrarem-se.
- 19.7. A demolição deve ter em conta os elementos a preservar, assim como a sua proteção, desmonte e relocação. O material demolido e/ou retirado deverá ser descarregado em local apropriado e/ou entregue a quem seja designado.

## 20. CRONOGRAMA FÍSICO DE IMPLANTAÇÃO

- 20.1. A CONCESSIONÁRIA deverá executar as INTERVENÇÕES, com as especificações e diretrizes previstas neste CADERNO DE ENCARGOS, obedecendo os seguintes termos:
- 20.2. As obras das INTERVENÇÕES OBRIGATÓRIAS deverão ter 50% de seu total concluído no primeiro ano da CONCESSÃO e 50% até o fim do segundo ano, a contar da obtenção de todas as licenças municipais urbanísticas necessárias para a consecução das INTERVENÇÕES OBRIGATÓRIAS, nos termos do CONTRATO.
- 20.3. A execução de quaisquer INTERVENÇÕES não obrigatórias relativas aos BENS REVERSÍVEIS deverá ser precedida de apresentação de projetos executivos para apreciação e não objeção do PODER CONCEDENTE, sem prejuízo das disposições relativas ao PLANO DE INTERVENÇÕES.
- 20.4. O pedido de prorrogação, devidamente justificado, deverá vir acompanhado de um novo cronograma, bem como da motivação relativa à impossibilidade de execução das obras no prazo inicialmente determinado. A análise e o deferimento, ou não, ficará a cargo do PODER CONCEDENTE.
- 20.5. Não há prazo máximo para a conclusão das INTERVENÇÕES não obrigatórias, o que não exclui a necessidade de obtenção das devidas licenças e autorizações. Sob hipótese alguma, as áreas planejadas a receberem INTERVENÇÕES não

obrigatórias deverão permanecer fechadas ou ter impedido seu acesso pelo público, a não ser durante o período em que as obras de implantação estiverem sendo executadas.

## 21. ELEMENTOS ARQUITETÔNICOS

21.1. Todos os edifícios inseridos na ÁREA DA CONCESSÃO deverão ser reformados, prevendo, quando necessário, requalificações nos pisos e revestimentos, pintura, portas e esquadrias, sistema elétrico e hidráulico, correções na estrutura e paisagismo, ou sejam itens mínimos de execução a fim de viabilizar seu uso em condições adequadas.

Parágrafo único. Ressalva-se que o Polo Cultural de Mambucaba, por se tratar de uma estrutura nova, não demandará obras de reforma ou requalificação, cabendo à CONCESSIONÁRIA apenas garantir sua manutenção e operação conforme os padrões de qualidade definidos neste CONTRATO. A reforma dos edifícios deverá seguir as normas aplicáveis ao tombamento, tendo como objetivo apresentar estado de conservação satisfatório e obtenção de AVCB – Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros.

21.2. A CONCESSIONÁRIA poderá propor destinações para os edifícios desocupados que não ficarão sob uso do PODER CONCEDENTE, através de seu PLANO DE INTERVENÇÕES.

21.3. A solicitação descrita no item acima deverá ser aprovada pelo PODER CONCEDENTE.

## 22. COBERTURAS

22.1. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a proteção das edificações contra intempéries, garantindo conforto térmico e a preservação da estrutura. A execução e entrega final das intervenções nas coberturas das edificações deverão apresentar os seguintes parâmetros de estado de conservação:

- a. Ausência de infiltrações, gotejamentos, telhas quebradas, vazamentos e outros;
- b. Inclinação original da cobertura;

- c. Ausência de curvaturas no telhado;
- d. Madeiramento plano, sem “colos” ou “ondas”;
- e. Telhas com encaixes para sobreposição perfeitos, impedindo que haja infiltrações/gotejamento no interior das edificações;
- f. escoamento perfeito para o sistema de coleta de água pluvial, sem pontos de acúmulo de água;
- g. Telhas sem trincas ou rachaduras.

### 23. PISOS E REVESTIMENTOS

- 23.1. A execução e entrega final das intervenções nos pisos e revestimentos das edificações deverão apresentar os seguintes parâmetros de estado de conservação:
- a. Nivelamento correto, sem a presença de desníveis ou pisos sobrepostos;
  - b. Revestimentos sem trincas ou rachaduras;
  - c. Rejuntes sem falhas;
  - d. Peças sem apresentarem descolamentos.

### 24. PINTURA

- 24.1. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir que a pintura proporcione proteção e acabamento as alvenarias e estruturas, além de facilitar a higienização e ajudar no controle de luminosidade. A execução e entrega final das intervenções das pinturas das edificações deverão apresentar os seguintes parâmetros de estado de conservação:
- a. Paredes sem infiltrações ou manchas;
  - b. Ausência de trincas superficiais e bolhas;
  - c. Tonalidade uniforme;
  - d. Ausência de desgaste da pintura dos elementos metálicos;

- e. Tintas condicionadas em embalagens originais dos fabricantes.

## 25. PORTA E ESQUADRIAS

- 25.1. As portas e esquadrias devem prover o fechamento correto de vãos, garantindo o controle de acesso e ventilação adequada de cada ambiente. A execução e entrega final das intervenções nas portas e esquadrias das edificações deverão apresentar os seguintes parâmetros de estado de conservação:
- a. Abertura e fechamento das portas e esquadrias em pleno estado de funcionamento;
  - b. Portas protegidas por pintura ou verniz executado uniformemente (esquadrias de madeira), já as esquadrias metálicas, por pintura adequada, quando aplicável;
  - c. Equipamentos de fechamento, abertura e trancamento das esquadrias em perfeito estado de conservação;
  - d. Ausência de elementos enferrujados ou avariados.

## 26. SISTEMA ELÉTRICO

- 26.1. O sistema elétrico das edificações deve garantir iluminação eficiente dos ambientes e o funcionamento dos equipamentos necessários para sua operação. A execução e entrega final das intervenções no sistema elétrico das edificações deverão apresentar os seguintes parâmetros de estado de conservação:
- a. Equipamentos elétricos presos firmemente no local em que serão instalados;
  - b. Fiação protegida, sem pontos de fiação exposta;
  - c. Pontos de consumo de energia em pleno funcionamento;
  - d. Condutores e eletrodutos organizados e firmemente ligados às estruturas de suporte;
  - e. Ausência de avarias no sistema elétrico.

## 27. HIDRÁULICA

27.1. O sistema hidráulico deve garantir o melhor desempenho dos sistemas de fornecimentos de água e esgoto, bem como melhorias de apoio às drenagens a serem realizadas nas intervenções. A execução e entrega final das intervenções no sistema hidráulico deverão apresentar os seguintes parâmetros de estado de conservação:

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

27.2. Quando não existentes, a CONCESSIONÁRIA deverá implementar redes subterrâneas para o fornecimento de água, energia elétrica, coleta de esgoto, dentre outras, de modo a atender as edificações e demais equipamentos. As redes deverão ser projetadas de modo a facilitar o fornecimento de água e energia elétrica aos USUÁRIOS e eventos.

## 28. ESTRUTURA

28.1. As edificações devem ser mantidas de pé e sem deficiências no decorrer do tempo de seu uso. A execução e entrega final das intervenções nas estruturas das edificações deverão apresentar os seguintes parâmetros de estado de conservação:

- a. Ausência de fissuras ou rachaduras;
- b. Ausência de deslocamento;
- c. Ausência de eflorescência;

- d. Ausência de calcinação;
- e. Ausência de disgregação;
- f. Ausência de flechas exageradas ou patologias semelhantes.

## 29. AÇÕES E ESTRATÉGIAS PARA CAPTAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DO PÚBLICO VISITANTE

29.1 A CONCESSIONÁRIA deverá adotar ações para qualificar a experiência do visitante no circuito, incluindo:

- Oferta de informação bilíngue e sinalização interpretativa nos espaços visitáveis;
- Atendimento com profissionais treinados, inclusive com formação em hospitalidade, mediação cultural ou turismo;
- Disponibilização de sanitários, pontos de descanso, água potável e alimentação leve nos principais ATIVOS do circuito;
- Implantação de sistema de agendamento e compra de ingressos on-line, com integração a plataformas de turismo e meios de pagamento eletrônico.

29.2. A CONCESSIONÁRIA deverá adotar estratégias para ampliação do público visitante, podendo incluir, entre outras:

- Parcerias com operadoras de cruzeiros marítimos que desembarcam passageiros no município, com oferta de circuitos guiados, pacotes promocionais e transfer dedicado;
- Acordos com redes de hospedagem local, agências de turismo receptivo e operadores de passeios náuticos, para oferta casada de experiências culturais e naturais;
- Promoção de programas escolares e visitas educativas, especialmente com a rede pública de ensino de Angra dos Reis e da Costa Verde;

- Lançamento de campanhas promocionais com temáticas históricas, culturais ou de datas comemorativas, atraindo visitantes em baixa temporada;
- Participação em feiras e eventos do setor turístico e cultural, como forma de divulgar o circuito em âmbito estadual e nacional.

29.3. A CONCESSIONÁRIA deverá manter canal permanente de pesquisa de satisfação do visitante, com base nas diretrizes do Anexo VI, e utilizar os resultados para implementar melhorias contínuas nos serviços prestados.

## 30. ASPECTOS DE TOMBAMENTO E PROTEÇÃO DO PATRIMÔNIO CULTURAL

### INTRODUÇÃO

Os ativos incluídos na presente concessão estão inseridos em um território de grande relevância histórico-cultural, reconhecido por sua rica trajetória urbana, arquitetônica e social. Diversos desses bens estão protegidos por instâncias de tombamento federal e estadual, o que impõe diretrizes específicas quanto à sua gestão, conservação, uso e intervenções. Este capítulo apresenta as obrigações e condicionantes relacionadas aos tombamentos realizados pelo IPHAN e pelo INEPAC, que devem ser integralmente observados pela CONCESSIONÁRIA ao longo da execução do contrato.

### **Bens Tombados e Abrangência de Proteção**

Os bens integrantes da concessão com registros de tombamento ou inserção em áreas protegidas são:

Ativo	Instância de Proteção	Natureza da Proteção
Convento de São Bernardino de Sena	IPHAN / INEPAC	Tombamento individual
Palácio Raul Pompéia	IPHAN / INEPAC	Tombamento individual
Casa Larangeiras	IPHAN / INEPAC	Tombamento individual
Centro Cultural da Vila Histórica de Mambucaba	IPHAN / INEPAC	Tombamento em conjunto urbano
Monumento aos Náufragos do Aquidabã	INEPAC	Tombamento individual

**Parágrafo único:** Eventuais atualizações nos registros de tombamento, bem como a ampliação de áreas de proteção, deverão ser comunicadas pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE, com a devida adequação às diretrizes vigentes.

### **Diretrizes e Restrições para Intervenções**

30.1. Toda e qualquer intervenção física nos bens tombados ou em suas áreas de entorno deverá ser precedida de aprovação junto ao IPHAN e/ou ao INEPAC, conforme a competência do órgão responsável.

30.2. São consideradas intervenções sujeitas a aprovação prévia:

- Obras de restauro, reforma, manutenção ou modernização;
- Instalação de sinalização, mobiliário urbano ou infraestrutura de visitação;
- Modificações na ambiência urbana, incluindo paisagismo e iluminação;
- Instalações temporárias para eventos, exposições ou atividades comerciais.

30.3. As propostas de intervenção devem ser elaboradas por profissionais qualificados, com responsabilidade técnica registrada, e respeitar os princípios da reversibilidade, compatibilidade estética, e valorização do patrimônio histórico.

## **Responsabilidades da Concessionária**

### **30.4. A CONCESSIONÁRIA deverá:**

- Garantir a integridade física e simbólica dos bens tombados;
- Manter atualizados os laudos de conservação, com acompanhamento técnico periódico;
- Comunicar imediatamente ao PODER CONCEDENTE e aos órgãos de proteção qualquer ocorrência que afete a integridade dos bens;
- Promover a educação patrimonial, reforçando a importância da preservação dos ativos históricos junto aos visitantes e comunidades locais.

**30.5.** Os custos com as ações de manutenção, conservação e revitalização dos bens tombados são de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, observando o cronograma de intervenções e os limites definidos no contrato.

## **Articulação com os Órgãos de Patrimônio**

**30.6.** A CONCESSIONÁRIA deverá manter **canal permanente de diálogo e articulação com o IPHAN e o INEPAC**, inclusive para facilitar a tramitação de projetos, prestar esclarecimentos e propor ações conjuntas de preservação e valorização.

**30.7.** Caso haja exigências técnicas ou condicionantes estabelecidas pelos órgãos de proteção que impliquem em ajustes no escopo ou cronograma das atividades, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar plano de adequação ao PODER CONCEDENTE para deliberação.