



**MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE E MUDANÇA DO CLIMA
INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE
COMISSÃO ESPECIAL DE LICITAÇÃO**
EQSW 103/104 Complexo Administrativo - Bairro Setor Sudoeste - Brasília - CEP 70670-350

MINUTA

ANEXO A – CADERNO DE ENCARGOS DA PERMISSIONÁRIA

O presente ANEXO define as diretrizes, os requisitos, os encargos e os prazos relacionados ao SERVIÇO OBRIGATÓRIO de VOO PANORÂMICO sobre as Cataratas do Iguaçu, no Parque Nacional do Iguaçu – PNI e aos ENCARGOS OBRIGATÓRIOS a serem cumpridos pela PERMISSIONÁRIA.

1. DISPOSIÇÕES INICIAIS

1.1. Durante todo o prazo da PERMISSÃO, a PERMISSIONÁRIA deverá observar as especificações e obrigações descritas neste ANEXO, salvo quando expressamente excepcionadas no CONTRATO e demais ANEXOS.

1.2. A PERMISSIONÁRIA deverá observar todo o arcabouço legal existente aplicável ao objeto da PERMISSÃO.

1.3. A PERMISSIONÁRIA deverá respeitar as normas do Plano de Manejo do PNI, plano específico ou outro instrumento de gestão vigente a qualquer tempo no curso da PERMISSÃO, sem prejuízo do direito à recomposição do equilíbrio econômico-financeiro, quando couber, em caso de alterações desse plano após a DATA DE ENTREGA DAS PROPOSTAS, nos termos do CONTRATO.

1.4. A PERMISSIONÁRIA deverá priorizar a implantação de intervenções, atividades, serviços, programas e ações com premissas sustentáveis, buscando contribuir para o atingimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU).

1.5. É de única e exclusiva responsabilidade da PERMISSIONÁRIA qualquer eventual ajuste e/ou adequações necessárias, para que obras, operação e a gestão dos SERVIÇOS permissionados respeitem estritamente as diretrizes mínimas estabelecidas no CONTRATO, no EDITAL e seus ANEXOS e na legislação aplicável.

1.5.1. O PERMITENTE poderá, a qualquer tempo, constatando que a PERMISSIONÁRIA deixou de atender aos dispositivos estabelecidos nestes documentos, manifestar-se expressamente no sentido de que sejam providenciados os ajustes e adequações necessários podendo, conforme o caso, aplicar as penalidades descritas no CONTRATO.

1.6. A PERMISSIONÁRIA poderá se valer, de inovações tecnológicas atualmente disponíveis ou que venham a surgir ao longo da vigência do CONTRATO, sejam de processos ou de equipamentos, com a finalidade de trazer eficiência ao cumprimento de suas obrigações e encargos, desde que atendidos os objetivos

finalísticos da PERMISSÃO e as condições especificadas neste CADERNO DE ENCARGOS, no CONTRATO e seus ANEXOS.

1.7. O pagamento do serviço de VOO não isenta o visitante do pagamento do ingresso para visitação ao PNI por via terrestre e não d a direito   utilização de outros SERVIÇOS oferecidos por outros concessionários, permissionários e autorizados, pelo PERMITENTE, para a prestação de serviços.

1.8. O PERMITENTE, poderá, a qualquer momento, com a devida comunicação   PERMISSONÁRIA, em função do manejo da visitação ou outro fator relevante para a gestão do PNI, estabelecer a suspensão temporária do VOO PANORÂMICO.

2. SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS VOLTADOS AO VISITANTE

2.1. A PERMISSONÁRIA será responsável por todas as obras e reformas nas edificações (edificações, contenções, pavimentação, gradis, drenagens, circulação de pedestres, esgotamento e tratamento de efluentes, águas pluviais, paisagismos, sinalização e outros), assim como todos os itens que no desenvolvimento dos projetos se constate serem necessários no heliponto e demais instalações.

2.2. Serviço de VOO Panorâmico

2.2.1. Será permitido o VOO do espaço aéreo do PNI por até 2 (dois) helicópteros, consecutivamente, utilizando rotas aéreas diferentes no percurso de ida e volta na rota do PASSEIO.

2.2.2. A rota área do VOO panorâmico deverá obedecer o seguinte percurso:

2.2.2.1. O procedimento de recepção dos VISITANTES e a decolagem das aeronaves deve ser realizada em heliponto regular, homologado pela ANAC, localizado fora dos limites do PNI;

2.2.2.2. O percurso de ida se d  passando pela área de Desenvolvimento Bananeiras, paralelo ao rio Iguaçu, até a área de Desenvolvimento Porto Canoas realizando o VOO sobre as Cataratas;

2.2.2.3. O percurso de volta ocorre sobre a faixa de floresta entre a BR-469 e o rio Iguaçu até o ponto de decolagem.

2.2.3. Durante a operação do SERVIÇO, não será permitido o VOO num raio de 200m no entorno da sede administrativa do PNI.

2.2.4. O VOO deverá ocorrer em altitude superior de 900 p s, podendo ser reduzida até 600 p s na área das Cataratas.

2.2.5. O tempo aproximado de duração total do VOO sobre o PNI, descontando as operações de decolagem e pouso, deverá ser entre 10 e 15 minutos, contados a partir dos limites do PNI.

2.2.6. Não será permitido o VOO simultâneo por mais de um helicóptero sobre as Cataratas do Iguaçu.

2.2.7. O hor rio permitido para o VOO será entre 09:00 horas e 17:00 horas, diariamente, conforme as condiç es climáticas.

2.2.8. Todas as aeronaves que ir o operar o SERVIÇO deverão estar homologadas e deverão manter o certificado válido para todo o período do contrato.

2.2.9. Caber  a PERMISSONÁRIA o ordenamento e a segurança dos VISITANTES dentro das depend ncias da PERMISSONÁRIA e no local de embarque e desembarque.

2.2.10. A PERMISSONÁRIA poderá prestar serviço aéreo especializado a terceiros para realização de produções cinematográficas, vídeos, documentários, comerciais e outros, na área do PNI, desde que seja devidamente autorizada pelo PNI.

2.2.11. A empresa será responsável pela produção de e disponibilização (em solo ou em voo) de todas as informações sobre o VOO e sobre o PNI em, no mínimo, três idiomas: português, inglês e espanhol.

2.3. Serviço de Recepção e Atendimento dos Visitantes

2.3.1. A PERMISSIONÁRIA deverá dispor de Serviço de Recepção dos VISITANTES, envolvendo as seguintes atividades:

2.3.1.1. Orientação dos VISITANTES a respeito das regras básicas de conduta da visita e informações sobre as atrações turísticas e naturais contidas no PNI;

2.3.1.2. Levantamento das informações do perfil do VISITANTE, conforme disposto no item 2.7.5.1.

2.3.2. O local de embarque e desembarque do VOO panorâmico deverá contar, minimamente com:

2.3.2.1. Centro de Apoio ao Visitante (CAV) – espaço de uso comum aos visitantes, com local de descanso e balcão de atendimento e informações.

2.3.2.2. Venda do SERVIÇO e validação de vouchers e bilhetes.

2.3.2.3. Sanitários.

2.3.2.4. Estacionamento próprio destinado a veículos de visitantes e de operadores de turismo.

2.3.3. É facultado a PERMISSIONÁRIA oferecer serviços de alimentação no CAV.

2.3.4. A PERMISSIONÁRIA deverá contar, no mínimo, com os seguintes profissionais:

2.3.4.1. Tripulação das aeronaves: piloto com registro e habilitação válida e atualizadas pela ANAC e demais autoridades competentes.

2.3.4.2. Equipe de apoio ao embarque e desembarque: pessoal treinado para conduzir os visitantes nos momentos de embarque e desembarque.

2.3.4.3. Equipe de atendimento aos VISITANTES: profissionais capacitados para fornecer aos visitantes as informações preliminares sobre o PASSEIO, os aspectos de segurança, os procedimentos durante o SERVIÇO e as recomendações para conforto e bem-estar.

2.4. A PERMISSIONÁRIA, deverá, em até 30 (trinta) dias após o início das operações, prover os serviços de atendimento ao VISITANTE para receber, processar e responder as críticas e sugestões dos visitantes e terceiros, apurar reclamações relativas à execução do CONTRATO e prestar socorros.

2.5. Como encargos dos serviços de atendimento ao VISITANTE, a PERMISSIONÁRIA deverá:

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

2.5.2. Elaborar e disponibilizar ao PERMITENTE anualmente, e sempre que solicitado, relatório de ouvidoria com as reclamações, sugestões e elogios dos VISITANTES sobre os SERVIÇOS da PERMISSIONÁRIA, bem como com as respostas fornecidas e as providências adotadas em cada caso; e

2.6. É recomendável que a PERMISSIONÁRIA disponibilize aos VISITANTES informações e atendimento trilingue presencial (português, espanhol e inglês) para um melhor atendimento ao público estrangeiro.

2.7. Sistema de Gestão, Controle e Cobrança de Passeios

2.7.1. A PERMISSIONÁRIA deverá prover os recursos necessários para executar serviços venda de passeios, tais como sistemas informatizados, redes de comunicação, e outros que se fizerem necessários com tecnologia superior, com informações atualizadas.

2.7.2. A venda dos passeios se dará por meio da implantação de um Sistema de Gestão, Controle de Acesso, Emissão e Cobrança de passeios, vinculado, instituído pela PERMISSONÁRIA, podendo utilizar diversas formas de atendimento como guichês, totens de autoatendimento ou outras soluções de venda de passeios.

2.7.3. O Sistema de Gestão, Controle de Acesso, Emissão e Cobrança de INGRESSOS deverá prever venda virtual antecipada de passeios, com a possibilidade de pagamento por cartão de crédito/débito, pix, ou tecnologia superior.

2.7.4. A PERMISSONÁRIA deverá fornecer acesso ao controle de emissão de INGRESSOS, por intermédio da internet e em tempo real, para o monitoramento do PERMITENTE.

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

2.7.5.1. O perfil dos VISITANTES deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Nacionalidade;
- b) Faixa etária;
- c) Gênero;
- d) Origem (Cidade, Estado, País);
- e) Escolaridade; e
- f) Pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida (S/N).

2.8. **Treinamento e Capacitação da Equipe da Permissionária**

2.8.1. A PERMISSONÁRIA deverá elaborar e executar um programa de treinamento e capacitação continuada de pessoal vinculado aos seus SERVIÇOS, buscando o aprimoramento interpessoal, a qualidade dos serviços prestados e a conscientização sobre as normas que regem o PNI e as condutas esperadas em unidades de conservação.

2.8.2. A PERMISSONÁRIA deverá capacitar os seus trabalhadores e colaboradores para atenderem com qualidade pessoas com deficiência.

2.9. **Serviços de Prevenção e Combate a Incêndios**

2.9.1. A PERMISSONÁRIA, a partir da DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO, deverá prover e gerir os serviços de prevenção e combate a incêndios no CAV, estando em conformidade com a legislação vigente e com as normas de segurança contra incêndio e pânico do Corpo de Bombeiros do Paraná.

2.9.2. A PERMISSONÁRIA será responsável pela obtenção e renovação, durante todo o período do CONTRATO, do Certificado de Vistoria do Corpo de Bombeiros (CVCB) de todas as infraestruturas existentes e sob sua responsabilidade no CAV, onde seja requerido, de acordo com a legislação vigente.

2.9.2.1. Os projetos de reformas e de implantação de novas infraestruturas deverão estar adequados às normas vigentes de prevenção e combate a incêndios, além de serem aprovados pelo Corpo de Bombeiros do Paraná.

2.9.2.2. A PERMISSONÁRIA deverá contratar, gerir e manter treinada a equipe de brigada civil de incêndio da PERMISSÃO, a ser dimensionada conforme as normas vigentes do Corpo de Bombeiros do Paraná.

3. ENCARGOS OBRIGATÓRIOS

3.1. A PERMISSONÁRIA deverá fornecer ao PERMITENTE, a título de ENCARGO OBRIGATÓRIO, totalizando 240 (duzentos e quarenta) horas de voo anuais, que serão utilizadas pelo PNI em atividades apoio à gestão da unidade de conservação.

3.1.1. As horas de voo serão utilizadas para apoio às atividades de patrulhamento, fiscalização, prevenção e combate a incêndios florestais, resgates e emergências, pesquisa, planejamento e outras ações a critério da equipe gestora da unidade de conservação.

3.1.2. O total de horas anuais será utilizado mensalmente, devendo ser disponibilizadas no mínimo a quantidade de 20 (vinte) horas de voo mensais, para a apoio às atividades de gestão indicadas pela chefia do PNI.

3.1.3. O controle da utilização das horas de voo será de responsabilidade do gestor do Parque Nacional do Iguazu, que deverá emitir, ao final de cada período de 12 (doze) meses de vigência do CONTRATO, relatório de horas utilização de horas de voo.

3.2. Caso o PNI não utilize o total de horas anuais previstas, o saldo em horas será convertido em valores monetários, cujo montante será atualizado pela variação do IPCA e que deverá ser recolhido a título de OUTORGA VARIÁVEL, por meio de Guia de Recolhimento da União – GRU a ser expedida pelo PERMITENTE.

4. SERVIÇOS OPERACIONAIS DE INFRAESTRUTUA E GESTÃO

4.1. Recursos sistêmicos

4.1.1. A PERMISSONÁRIA deverá implantar recursos sistêmicos desenvolvidos para apoiar e monitorar a execução de seus SERVIÇOS, mantendo atualizadas e digitalizadas todas as informações e os documentos relativos às atividades da PERMISSÃO ao longo do CONTRATO.

4.1.2. Todos os equipamentos e sistemas operacionais utilizados para o funcionamento dos recursos sistêmicos deverão ser mantidos sempre com desempenho eficiente, sendo de responsabilidade da PERMISSONÁRIA a manutenção preventiva e corretiva.

4.1.3. A PERMISSONÁRIA deverá prestar, direta e indiretamente, todo apoio ao PERMITENTE na utilização dos recursos sistêmicos implantados, no apoio aos SERVIÇOS da PERMISSÃO, para monitoramento do CONTRATO.

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

4.1.5. A PERMISSONÁRIA deverá implantar, ao menos, os seguintes recursos sistêmicos, que são detalhados a seguir. Os termos utilizados servem como referência das funcionalidades de cada em relação ao monitoramento de informações que se espera:

4.1.5.1. Sistema de Controle e Gestão (SCG);

4.1.5.2. Sistema de Gestão de Segurança (SGS); e

4.1.5.3. Sistema de Pesquisa de Satisfação do Visitante (SPS).

4.1.6. O **Sistema de Controle e Gestão (SCG)** deverá sistematizar a gestão econômico-financeira do CONTRATO, bem como disponibilizar as informações gerenciais e operacionais ao PERMITENTE, cumprindo as funções operacionais de “Front-Office”, com funcionalidades sistêmicas para controle da venda de PASSEIOS, de controle de VISITANTES, e de “Back-Office”, que inclua recursos de gestão administrativo-

financeira, visitação, receitas, contábil, fiscal, compras, estoque, recursos humanos, despesas operacionais, entre outros. O SCG deverá possuir os seguintes recursos mínimos:

4.1.6.1. front office:

- (i) disponibilidade de diferentes formas de compra de PASSEIOS e demais SERVIÇOS da PERMISSÃO, tais como bilheteria física, terminal de autoatendimento, website do PNI e outras formas que facilitem a compra por parte do VISITANTE com integração, em tempo real, entre as formas de compra disponíveis;
- (ii) aceitar diversos tipos de pagamento para aquisição dos PASSEIOS;
- (iii) controle automático e programado de disponibilidade de PASSEIOS por data/hora, com integração, em tempo real, entre as formas de compra disponíveis.

4.1.6.2. back office:

- (i) NFe/NFCe/NFSe;
- (ii) Gestão Financeira;
- (iii) Controladoria;
- (iv) Contabilidade;
- (v) Controle patrimonial;
- (vi) Fiscal; e
- (vii) Relatórios gerenciais.

4.1.7. O **Sistema de Gestão de Segurança (SGS)** deverá gerenciar e monitorar todas as atividades e SERVIÇOS da PERMISSÃO, garantindo a segurança de todos. O SGS deverá seguir o estabelecido nas normativas vigentes, possuindo, no mínimo, os seguintes recursos:

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

4.2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS VISITANTES

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

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

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

4.2.4. O PERMITENTE deverá expedir documento de aprovação à Pesquisa de Satisfação dos VISITANTES apresentada pela PERMISSÃO.

4.3. CRONOGRAMA DE REALIZAÇÃO DOS ENCARGOS

4.3.1. DOS INVESTIMENTOS E PLANEJAMENTOS OBRIGATÓRIOS

ITEM	DESCRIÇÃO	PRAZO de implantação a partir da DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO
	Serviço de Recepção dos Visitantes e Serviço de Atendimento ao Visitante (Centro de Atendimento ao Visitante e Sinalização)	Até 3 (três) meses
	Sistema de Gestão, Controle e cobrança de Passeios	Até 3 (três) meses
	Serviço de Apoio à Gestão	Até 3 (três) meses
	Sistema de Controle e Gestão (SCG)	Até 3 (três) meses
	Sistema de Gestão de Ativos (SGA)	Até 3 (três) meses
	Sistema de Gestão de Segurança (SGS)	Até 3 (três) meses
	Sistema de Pesquisa de Satisfação do Visitante (SPS)	Até 6 (seis) meses