

ANEXO D

**DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DO PLANO DE TRANSIÇÃO
OPERACIONAL**

ÍNDICE

1. PROCEDIMENTOS PARA A TRANSIÇÃO OPERACIONAL	3
2. DA APRESENTAÇÃO DO PLANO DE TRANSIÇÃO OPERACIONAL	6
3. CONTEÚDO DO PLANO DE TRANSIÇÃO OPERACIONAL	7
4. PLANO DE TRANSIÇÃO DE OPERAÇÕES E COMPARTILHAMENTO DE INFRAESTRUTURA	11
5. PLANO DE DIVULGAÇÃO E INFORMAÇÃO AO PÚBLICO	12
6. RESPONSABILIDADES	14

1. PROCEDIMENTOS PARA A TRANSIÇÃO OPERACIONAL

1.1 A TRANSIÇÃO OPERACIONAL tem o objetivo de facilitar a assunção da operação dos SERVIÇOS pela CONCESSIONÁRIA, assim como garantir a qualidade, continuidade e atualidade da prestação do SERVIÇOS.

1.2 A TRANSIÇÃO OPERACIONAL não é necessária ou indispensável para o cumprimento do CONTRATO pela CONCESSIONÁRIA, que assume ter plenas condições de assunção do CONTRATO independentemente da realização das atividades tratadas neste ANEXO DO CONTRATO.

1.3 O PODER CONCEDENTE não é responsável por eventuais equívocos, erros ou problemas ocorridos neste processo de transição, que não eximirão a CONCESSIONÁRIA de qualquer responsabilidade prevista no CONTRATO.

1.4. A TRANSIÇÃO OPERACIONAL terá início em até 15 dias da aprovação do PLANO DE TRANSIÇÃO OPERACIONAL pelo PODER CONCEDENTE e terá duração de 03 (três) meses, quando, ao final deste período, ocorrerá a assunção plena das operações pela CONCESSIONÁRIA.

1.5. A TRANSIÇÃO OPERACIONAL é composta por três etapas: Etapa de Levantamento e Diagnóstico, Etapa de Transferência Operacional e Etapa de Operação Assistida, sendo a última etapa a única intrinsecamente dependente da participação da atual operadora.

1.5.1. A etapa de Operação Assistida mencionada no item 1.5 deste ANEXO dependerá de assinatura de Termo Aditivo entre a atual operadora e o PODER CONCEDENTE,

podendo ser ajustada, postergada ou até mesmo não ocorrer, a critério do PODER CONCEDENTE, em função da negociação a ser celebrada entre as partes.

1.5.2. Quaisquer das hipóteses elencadas quanto ao aditivo contratual no item supramencionado não ensejará reequilíbrio econômico-financeiro.

1.6. Durante os 03 (três) meses de TRANSIÇÃO OPERACIONAL, a atual operadora e a CONCESSIONÁRIA deverão conviver, observada a seguinte sistemática:

1.6.1. A atual operadora permanecerá como responsável direta pela operação dos SERVIÇOS, percebendo a integralidade do benefício econômico decorrente da exploração, cabendo-lhe, simultaneamente, apoiar o acompanhamento intensivo e o treinamento da CONCESSIONÁRIA, cooperando para a transferência integral de procedimentos, conhecimentos técnicos e informações operacionais indispensáveis à continuidade e qualidade dos serviços;

1.6.2. A CONCESSIONÁRIA não perceberá o benefício econômico tampouco reponsabilidades sobre a operação, restando-lhe a obrigação da absorção de conhecimentos para gestão operacional até a assunção plena.

1.7. Será criado um Comitê de Transição, liderado pelo PODER CONCEDENTE, com o objetivo de acompanhar as atividades de transição entre a atual operadora e a CONCESSIONÁRIA, visando mitigar conflitos na transferência das operações.

1.8. O Comitê de Transição deverá ser composto por, no mínimo, 2 (dois) representantes do PODER CONCEDENTE, além de um representante da CONCESSIONÁRIA e um representante da operadora atual, conforme o caso.

1.9. O Comitê de Transição terá a função de facilitar a boa convivência entre as partes, estabelecer um foro de discussão dos diversos aspectos operacionais que permearão as atividades da TRANSIÇÃO OPERACIONAL e prestar apoio à CONCESSIONÁRIA na assunção das responsabilidades previstas no CONTRATO, em especial a operação e manutenção do SERVIÇO PRINCIPAL, visando minimizar riscos de descontinuidade dos SERVIÇOS, assegurar a integridade do patrimônio público e garantir qualidade na prestação de SERVIÇOS ao VISITANTE.

1.10. O Comitê de Transição também prestará apoio à CONCESSIONÁRIA na obtenção de documentos, dados e informações necessários para o adequado funcionamento dos SERVIÇOS, assim como outros assuntos que se mostrem pertinentes para a execução do CONTRATO durante o período de TRANSIÇÃO OPERACIONAL.

1.11. O Comitê de Transição deverá permanecer ativo durante a TRANSIÇÃO OPERACIONAL, nos termos do CONTRATO, devendo se reunir para acompanhar e dar suporte quando convocado por alguma das partes, de modo que as reuniões deverão ser registradas em atas com correspondência ao PODER CONCEDENTE e à CONCESSIONÁRIA. As datas, horários e locais das reuniões do Comitê de Transição serão acordadas entre as partes.

1.12. O Comitê de Transição deverá ser instituído independentemente da celebração do Termo Aditivo mencionado no item 1.5.1 deste ANEXO.

2. DA APRESENTAÇÃO DO PLANO DE TRANSIÇÃO OPERACIONAL

2.1. A fim de assegurar uma TRANSIÇÃO OPERACIONAL eficaz e sem interrupção do SERVIÇO PRINCIPAL, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE o PLANO DE TRANSIÇÃO OPERACIONAL, nos termos da cláusula 6.5 do CONTRATO e das diretrizes previstas no presente ANEXO, no prazo de até 30 (trinta) dias após a celebração do CONTRATO.

3. CONTEÚDO DO PLANO DE TRANSIÇÃO OPERACIONAL

3.1. Durante a preparação do PLANO DE TRANSIÇÃO OPERACIONAL, a CONCESSIONÁRIA deverá reunir-se com funcionários da atual operadora, com órgãos de governo e demais interessados, para definir preocupações e problemas específicos a serem contemplados em seu conteúdo.

3.2. O PLANO DE TRANSIÇÃO OPERACIONAL deve ser composto, no mínimo, pelos seguintes elementos:

3.2.1 Plano de Transição das Operações e Compartilhamento de Infraestrutura, com as seguintes etapas:

3.2.1.1 Etapa de Levantamento e Diagnóstico: Consiste na realização de levantamento físico, documental e funcional dos ativos vinculados à CONCESSÃO, com a realização de vistorias técnicas conjuntas e a emissão de relatórios situacionais contendo o estado de conservação, conformidade e eventuais pendências. Para tanto, a CONCESSIONÁRIA deverá:

a) realizar o levantamento físico e patrimonial dos ativos, mediante a identificação, localização e avaliação de seu estado de conservação, quantidade, vida útil e adequação dos bens vinculados à CONCESSÃO, com registro fotográfico e, quando aplicável, georreferenciamento, devendo ser apontadas eventuais divergências frente ao inventário de BENS REVERSÍVEIS;

b) proceder ao levantamento documental e jurídico, mediante a coleta e análise de licenças, alvarás, autorizações ambientais, seguros e garantias associadas aos ativos, bem como a identificação de processos administrativos ou judiciais relacionados à CONCESSÃO;

c) proceder ao levantamento funcional e operacional, avaliando o desempenho dos sistemas e rotinas de manutenção preventiva e corretiva;

d) conduzir vistorias técnicas conjuntas, com participação de funcionários da atual operadora (se disponíveis), com órgãos de governo e demais interessados, abrangendo inspeções presenciais, testes práticos e registros de conformidades e não conformidades; e

e) elaborar relatórios situacionais, consolidados em documento único, estado de conservação físico e funcional, pendências técnicas, operacionais e documentais, avaliação de riscos de continuidade e recomendações de correção.

3.2.1.2. Etapa de Transferência Operacional: Compreende a realização de treinamento da equipe operacional, a disponibilização e preparação para transferência dos sistemas de gestão e operação, quando aplicável, e preparação para a transferência formal dos BENS REVERSÍVEIS, nos termos do inventário validado pelo PODER CONCEDENTE. Para tanto, a CONCESSIONÁRIA deverá:

a) realizar o treinamento da equipe operacional, contemplando capacitações técnicas, práticas e teóricas, abrangendo protocolos de segurança, rotinas de manutenção, uso de sistemas e atendimento a usuários;

b) disponibilizar para transferência os Sistemas de Gestão e Operação, quando aplicável, compreendendo a migração de dados, entrega de manuais e cadastros, históricos de manutenção, planos de contingência e demais informações necessárias à continuidade dos SERVIÇOS;

c) interagir com a operadora atual, PODER CONCEDENTE e demais atores e agentes envolvidos na operação dos SERVIÇOS, a fim de se familiarizar com a operação; e

d) elaborar checklist de conformidade, a ser validado conjuntamente com o PODER CONCEDENTE, registrando os itens integralmente transferidos, as pendências identificadas e os prazos para sua regularização.

3.2.1.3. Etapa de Operação Assistida: Consiste na atuação simultânea da CONCESSIONÁRIA e a atual operadora, sob supervisão e orientação do PODER CONCEDENTE, com foco na transferência de conhecimento, identificação de gargalos operacionais e registro de boas práticas. Para tanto, a CONCESSIONÁRIA, em conjunto com a atual operadora e sob acompanhamento do PODER CONCEDENTE, deverá:

a) acompanhar a operação, mantendo equipes conjuntas em campo, de modo a permitir a convivência operacional e a transmissão prática de rotinas e procedimentos;

b) realizar a transferência de conhecimento, assegurando a transmissão de informações técnicas, operacionais e administrativas, incluindo protocolos de segurança, sistemas de gestão, processos críticos e atendimento a ocorrências;

c) identificar gargalos operacionais, por meio da observação prática da operação, da execução de testes de rotina e de simulações de cenários críticos, registrando falhas, vulnerabilidades e necessidades de ajustes;

d) registrar boas práticas, sistematizando procedimentos eficazes adotados pela atual operadora e recomendados pelo PODER CONCEDENTE, de forma a consolidar padrões de qualidade e eficiência; e

e) elaborar Relatório de Operação Assistida, contendo a descrição das atividades realizadas, a identificação dos gargalos e respectivas recomendações de solução, bem como a lista de boas práticas a serem incorporadas.

3.2.1.4 Etapa de Assunção Plena: Marca o encerramento formal do período de transição, com a assunção integral da operação pela nova CONCESSIONÁRIA e pactuação do Termo de Recebimento de BENS REVERSÍVEIS. Para tanto, a CONCESSIONÁRIA, sob supervisão do PODER CONCEDENTE, deverá:

a) assumir integralmente a operação, passando a responder exclusiva e diretamente pela gestão, manutenção, prestação dos serviços e cumprimento das obrigações contratuais;

b) formalizar, conforme Cláusula 7 do CONTRATO, o Termo de Recebimento de BENS REVERSÍVEIS, documento que atestará a transferência definitiva dos bens vinculados à CONCESSÃO, conforme inventário validado e eventuais ajustes identificados em etapas anteriores; e

c) comunicar publicamente a assunção da CONCESSÃO, garantindo ampla divulgação a USUÁRIOS, fornecedores, órgãos competentes e demais interessados, de modo a assegurar transparência e continuidade dos SERVIÇOS.

3.2.2. Plano de Divulgação e Informação ao Público, sendo que o plano objetiva definir as comunicações a serem realizadas, separadas em duas etapas principais:

3.2.2.1. Etapa de Transição da Operação: Consiste no alinhamento inicial da equipe do PODER CONCEDENTE com a CONCESSIONÁRIA;

3.2.2.2. Etapa de início da operação pela CONCESIONÁRIA: Consiste na realização de divulgação de informações sobre a operação previamente à vigência do Plano de Comunicação previsto no ANEXO B – CADERNO DE ENCARGOS.

3.3. Os prazos para a execução das ações a serem estipuladas em cada etapa do PLANO DE TRANSIÇÃO OPERACIONAL deverão ser expressamente definidos no plano a ser apresentado pela CONCESSIONÁRIA, devendo respeitar o prazo da TRANSIÇÃO OPERACIONAL de 3 (três) meses, previstos no item 1.4 deste anexo.

4. PLANO DE TRANSIÇÃO DE OPERAÇÕES E COMPARTILHAMENTO DE INFRAESTRUTURA

4.1. O Plano de Transição de Operações e Compartilhamento de Infraestrutura deverá, no mínimo:

4.1.1. Apresentar a composição da Equipe de Transição da CONCESSIONÁRIA que assumirá os trabalhos e atividades de transição, devendo atender as solicitações do Comitê de Transição;

4.1.2. Apresentar a descrição das ações que serão adotadas pela CONCESSIONÁRIA para a assunção dos encargos sob a sua responsabilidade, propondo a forma de liberação da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS descrita no ANEXO A – CARACTERIZAÇÃO DA ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS;

4.1.3. Apresentar medidas de mitigação de riscos operacionais durante o período de transição.

4.2. Para garantir a transferência eficaz das informações, sobre a organização, a CONCESSIONÁRIA deverá, ainda:

4.2.1. Elaborar um documento informativo sobre a organização da sua equipe, descrevendo a estrutura proposta e os respectivos papéis de cada um dos membros que a compõem; e

4.2.2. Propor reuniões com as partes envolvidas na transição operacional a qual se refere este ANEXO, a fim de fornecer informações e apresentar a sua equipe, quando necessário.

5. PLANO DE DIVULGAÇÃO E INFORMAÇÃO AO PÚBLICO

5.1. Durante a transição, a CONCESSIONÁRIA deverá ser capaz de coordenar, juntamente com o Comitê de Transição, a execução de um Plano de Divulgação e Informação ao Público (destinado a funcionários da atual operadora, órgãos de governo e demais interessados), o qual deverá ser previamente aprovado pelo PODER CONCEDENTE, e conter a apresentação dos objetivos das etapas de transição, os resultados esperados e a forma de condução do processo, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

5.1.1. os fundamentos e benefícios da CONCESSÃO;

5.1.2. uma apresentação da CONCESSIONÁRIA e perfil técnico e experiência dos seus membros;

5.1.3. as propostas de atuação e expectativas da CONCESSIONÁRIA;

5.1.4. um resumo das principais melhorias operacionais a serem implantadas e do cronograma previsto para tanto a curto e médio prazo; e

5.1.5. informações acerca da política de valores, descontos e isenções a serem praticados.

5.2. Dentre as possíveis iniciativas a serem previstas no Plano de Divulgação e Informação ao Público, poderão ser realizadas as seguintes atividades:

5.2.1. Fóruns, consultas e reuniões com órgãos e entidades envolvidos na transição da CONCESSÃO;

5.2.2. Organização de grupos focais com funcionários;

5.2.3. Pesquisas de opinião entre os VISITANTES;

5.2.4. Reuniões com funcionários da atual operadora, quando cabível; e

5.2.5. Reuniões periódicas com os empregados, consultas e reuniões individuais junto à potenciais interessados, incluindo representantes do trade turístico e do Conselho Consultivo do PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU.

5.2.6. No Plano de Divulgação e Informação ao Público, a CONCESSIONÁRIA deverá indicar os principais meios de divulgação a serem adotados, levando em consideração o público a ser atingido e privilegiando os meios de comunicação oficiais.

6. RESPONSABILIDADES

6.1 Na pactuação e implementação do PLANO DE TRANSIÇÃO OPERACIONAL cada parte envolvida na TRANSIÇÃO OPERACIONAL, atual operador, CONCESSIONÁRIA e PODER CONCEDENTE, deverá cumprir, de forma articulada e tempestiva, suas responsabilidades específicas, assegurando a continuidade dos serviços, a integridade dos bens públicos e a efetiva transferência de conhecimento e operação, garantindo, durante todo o processo, a continuidade da qualidade da prestação dos SERVIÇOS ao VISITANTE, em prol do interesse público e da boa gestão da Unidade de Conservação.

6.2. Ao final do período de TRANSIÇÃO OPERACIONAL a CONCESSIONÁRIA deverá estar apta a assumir os direitos e obrigações previstos neste CONTRATO.