

HOTEL SERRA DA CAPIVARA

ESTUDO TÉCNICO-OPERACIONAL



PROCESSO Nº AA.001.1.007428/17-02

**CONCORRÊNCIA PÚBLICA PARA CONCESSÃO DE USO ONEROSA PARA
REFORMA, AMPLIAÇÃO, MODERNIZAÇÃO, EXPLORAÇÃO, OPERAÇÃO E
MANUTENÇÃO DO HOTEL SERRA DA CAPIVARA.**

FEVEREIRO / 2020



1. INTRODUÇÃO

O presente documento tem como objetivo apresentar os aspectos técnicos referenciais e a modelagem básica operacional do projeto de Concessão do Hotel Serra da Capivara, conforme explicitado no EDITAL e CONTRATO e em seus demais ANEXOS.

As informações constantes neste documento são referenciais e não criam obrigações ou direitos para a CONCESSIONÁRIA ou para o PODER CONCEDENTE. Para elaboração de sua proposta comercial, os proponentes deverão se embasar em estudos próprios, considerando as regras previstas no EDITAL e em seus ANEXOS, bem como nos estudos disponibilizados pelo PODER CONCEDENTE.

Os dados e informações que subsidiaram a elaboração da presente modelagem foram obtidos através do estudo de demanda elaborado pela Superintendência de Parcerias e Concessões do Estado do Piauí, além de informações e indicadores de mercado próprios da rede de hotelaria.

2. CONTEXTUALIZAÇÃO

Localizado no município de São Raimundo Nonato, a 576 km de Teresina e pertencendo à Macrorregião do Semiárido Piauiense, o Hotel Serra da Capivara foi construído pelo Governo do Estado do Piauí na década de 70 em razão do grande potencial turístico da região em que está inserido.

Considerada a principal porta de entrada para quem visita o Parque Nacional Serra da Capivara, unidade de conservação arqueológica, criada nos termos do Decreto Federal nº 83.548, de 5 de junho de 1979, e protegida pela UNESCO, o Município de São Raimundo Nonato tem forte vocação voltada para a promoção do turismo arqueológico, cultural, ecológico, de aventuras e lazer contemplativo, sendo fundamental uma infraestrutura hoteleira capaz de integrar-se ao sistema logístico existente no município, de forma que estimule e aumente a demanda de outros equipamentos, a exemplo do Aeroporto Internacional de São Raimundo Nonato, impulsionando o turismo regional e internacional.

O Hotel em funcionamento possui uma área construída de 3.114,80 m², e conta com 44 apartamentos.

Figura 01 - Vista aérea do Hotel Serra da Capivara



Fonte: Google Maps

3. FINALIDADE

O projeto tem como foco melhorar a infraestrutura hoteleira existente, que é de propriedade do governo do Estado, estimulando ao ecoturismo, o turismo arqueológico e fomentando as diversas cadeias de serviços que fazem parte do treide turístico, para que o visitante se sinta contemplado pelo desempenho do serviço ofertado, de forma que se torne um fator de expansão da região.

4. ESCOPO DO PROJETO

O projeto de Concessão do Hotel Serra da Capivara contemplará ações de reforma, modernização e ampliação, com o intuito de transforma-lo num centro de hospedagem de referência na região, através do gerenciamento de conformidade com o padrão internacional, e que deverá ser implementado através investimentos realizados pelo privado com vistas ao aumento da eficiência e produtividade no desempenho das atividades.

Tal modelagem possibilitará melhorias na infraestrutura e na gestão operacional de forma a ofertar serviços de qualidade, resultando na satisfação dos visitantes à região (turistas e outros), de modo que a demanda seja um fator de constante crescimento.

Vale observar que o detalhamento abaixo apresentado obedece a lógica de concepção do modelo de concessão de uso, e atende aos requisitos determinados na lei de Parceria Público Privada.

5. REFORMA E MODERNIZAÇÃO DO HOTEL SERRA DA CAPIVARA

Para efeito de elaboração dos estudos foi realizada a avaliação quanto as condições físicas do imóvel que hoje abriga o Hotel Serra da Capivara. Foi constatado que o prédio necessita de uma ampla reforma em todas as áreas, para tornar suas instalações mais modernas e confortáveis, adequadas ao turismo praticado na região.

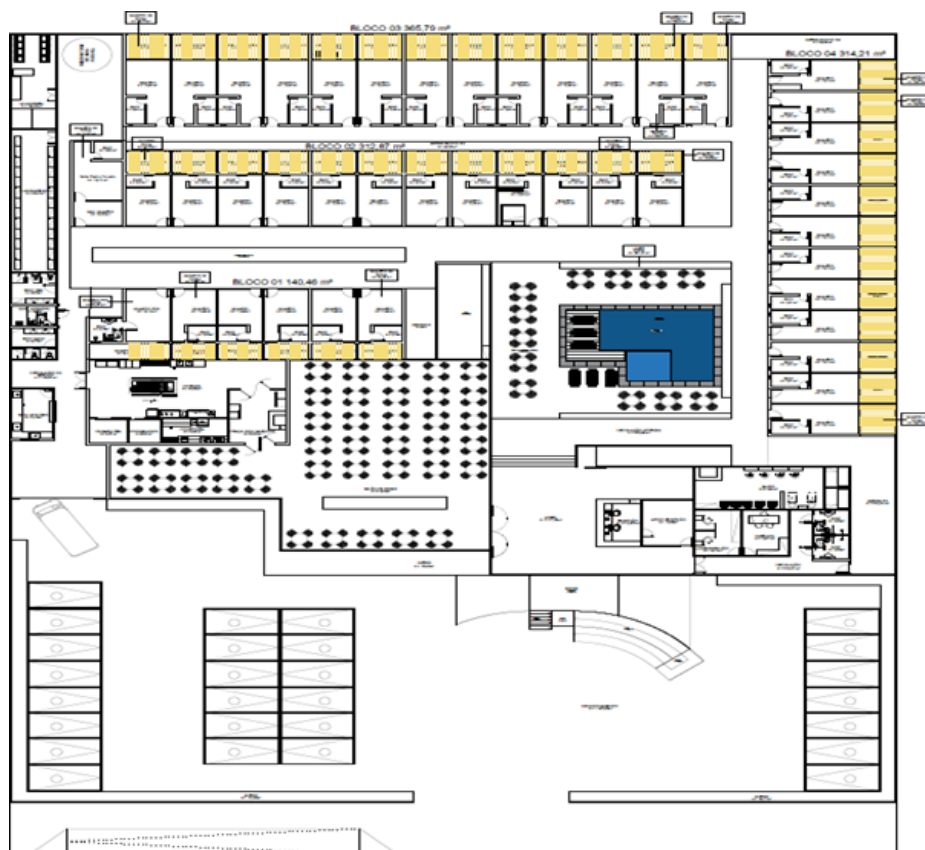
Para melhor compreensão acerca do projeto, segue o quadro de áreas e uma representação resumida da composição das instalações que compõem, atualmente, a estrutura do hotel.

Quadro 01 – Distribuição do terreno do Hotel

Área do Terreno	4.500,00 m ²
Área de Construção Total	3.114,80 m ²
Área do Estacionamento	1.167,40m ²
Área de Circulação Externa	217,80 m ²

Fonte: FGV

Figura 02 - Planta Baixa do Hotel



Fonte: FGV

Quadro 02 - Distribuição das Áreas do Hotel Serra da Capivara

Setor	Área (m²)
Administração	61,57 m²
Setor de Serviços	90,60 m²
Circulação e Acesso	730,98 m²
Estacionamento	1.167,40 m²
Recepção	55,45 m²
Salão de Beleza	41,66 m²
Lobby	111,37 m²
Paisagismo	452,92 m²
Restaurante	437,40 m²
Bloco Suíte 01	140,07 m²
Bloco Suíte 02	312,87 m²
Bloco Suíte 03	365,79 m²
Bloco Suíte 04	314,12 m²

Fonte: FGV

Na sequência, segue o detalhamento da estimativa de custos para execução da reforma e adequação das instalações atuais, a fim de que atendam ao padrão de um hotel Quatro Estrelas, definido no Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem do Ministério do Turismo.

Quadro 03 - Administração

61,57 m²	R\$ 2.295,58/m²	R\$ 141.338,61
----------	-----------------	----------------

Fonte: FGV

Quadro 04 - Divisão dos Custos - Administração

Superestrutura	23%	R\$ 13.877,88
Paredes e Painéis	6%	R\$ 3.620,32
Esquadrias Madeira/metálica	6%	R\$ 3.620,32
Revestimentos	10%	R\$ 6.033,86
Pisos	15%	R\$ 9.050,79
Vidros	2%	R\$ 1.206,77
Instalações Diversas	26%	R\$ 15.688,04
Impermeabilização	2%	R\$ 1.206,77
Pintura	8%	R\$ 4.827,09

Serviços Finais	2%	R\$	1.206,77
Equipamentos	-	R\$	35.000,00
Climatização	-	R\$	16.000,00
Mobiliário	-	R\$	30.000,00

Fonte: FGV

OBS: Iluminação; Instalações Hidro Sanitárias; MEP (Mechanical Electrical Plumbing) Alarme e Detecção de Incêndio; CATV; CFTV; Controle de Acesso. Instalações Elétricas – distribuição, tomadas, etc. Instalações Elétricas – geradores e UPS; Iluminação de emergência; Rede estruturada de telecomunicação; Segurança patrimonial; Sistema de automação e controle digital; SPDA; Telas de vídeo e painéis eletrônicos.

Quadro 05 - Setor de Serviço

90,60 m²	R\$ 1.255,94/m²	R\$ 113.788,00
-----------------	------------------------	-----------------------

Fonte: FGV

Quadro 06 - Divisão dos Custos - Setor de Serviços

Superestrutura	21%	R\$	18.645,48
Paredes e painéis	7%	R\$	6.215,16
Esquadrias madeira/metálica	6%	R\$	5.327,28
Revestimentos	12%	R\$	10.654,56
Pisos	15%	R\$	13.318,20
Cobertura	5%	R\$	4.439,40
Vidros	2%	R\$	1.775,76
Instalações Diversas	20%	R\$	17.757,60
Impermeabilização	2%	R\$	1.775,76
Pintura	8%	R\$	7.103,04
Serviços Finais	2%	R\$	1.775,76
Equipamentos	-	R\$	25.000,00

Fonte: FGV

OBS: Iluminação; Instalações hidro sanitárias; MEP (Mechanical Electrical Plumbing) Alarme e detecção de incêndio; CATV; CFTV; Controle de acesso; Instalações Elétricas – distribuição, tomadas, etc. Instalações Elétricas – geradores e UPS; Iluminação de emergência; Rede estruturada de telecomunicação; Segurança patrimonial; Sistema de automação e controle digital; SPDA; Telas de vídeo e painéis eletrônicos.

Quadro 07 - Circulação e Acessos

730,98 m²	R\$ 197,88/m²	R\$ 144.647,00
-----------------------------	---------------------------------	-----------------------

Fonte: FGV

Quadro 08 - Divisão dos Custos - Circulação e Acessos

Pisos	25%	R\$ 27.411,75
Instalações Diversas	18%	R\$ 19.736,46
Revestimento	20%	R\$ 21.929,40
Cobertura	20%	R\$ 21.929,40
Pintura	10%	R\$ 10.964,70
Serviços Finais	7%	R\$ 7.675,29
Equipamentos	-	R\$ 35.000,00

Fonte: FGV

OBS: Iluminação; Instalações hidro sanitárias; MEP (Mechanical Electrical Plumbing) Alarme e detecção de incêndio; CATV; CFTV; Controle de acesso; Instalações Elétricas – distribuição, tomadas, etc. Instalações Elétricas – geradores e UPS; Iluminação de emergência; Rede estruturada de telecomunicação; Segurança patrimonial; Sistema de automação e controle digital; SPDA; Telas de vídeo e painéis eletrônicos.

Quadro 09 - Estacionamento

1.167,40 m²	R\$ 150,00/m²	R\$ 175.110,00
-------------------------------	---------------------------------	-----------------------

Fonte: FGV

Quadro 10 - Divisão dos Custos - Estacionamento

Pisos	58%	R\$ 101.563,80
Instalações Diversas	30%	R\$ 52.533,00
Pintura	10%	R\$ 17.511,00
Serviços Finais	2%	R\$ 3.502,20

Fonte: FGV

Quadro 11 - Recepção

55,45 m²	R\$ 2.332,57/m²	R\$ 129.341,00
----------------------------	-----------------------------------	-----------------------

Fonte: FGV

Quadro 12 - Divisão dos Custos - Recepção

Superestrutura	25%	R\$	13.585,25
Paredes e painéis	5%	R\$	2.717,05
Esquadrias madeira/metálica	6%	R\$	3.260,46
Cobertura	5%	R\$	2.717,05
Revestimentos	2%	R\$	1.086,82
Pisos	13%	R\$	7.064,33
Vidros	5%	R\$	2.717,05
Instalações Diversas	25%	R\$	13.585,25
Impermeabilização	2%	R\$	1.086,82
Pintura	7%	R\$	3.803,87
Serviços Finais	5%	R\$	2.717,05
Equipamentos	-	R\$	10.000,00
Mobiliário	-	R\$	50.000,00
Climatização	-	R\$	15.000,00

Fonte: FGV

Quadro 13 - Salão de Beleza

41,66 m²	R\$ 2.068,57/m²	R\$ 86.176,80
----------------------------	-----------------------------------	----------------------

Fonte: FGV

Quadro 14 - Divisão dos Custos - Salão de Beleza

Superestrutura	24%	R\$	9.798,43
Paredes e painéis	5%	R\$	2.041,34
Esquadrias madeira/metálica	6%	R\$	2.449,61
Revestimentos	10%	R\$	4.082,68
Pisos	15%	R\$	6.124,02
Vidros	2%	R\$	816,54
Instalações Diversas	26%	R\$	10.614,97
Impermeabilização	2%	R\$	816,54
Pintura	8%	R\$	3.266,14
Serviços Finais	2%	R\$	816,54

Climatização	-	R\$ 5.000,00
Equipamento	-	R\$ 25.000,00
Mobiliário	-	R\$ 15.350,00

Fonte: FGV

OBS: Iluminação; Instalações hidro sanitárias; MEP (Mechanical Electrical Plumbing) Alarme e detecção de incêndio; CATV; CFTV; Controle de acesso; Instalações Elétricas – distribuição, tomadas, etc. Instalações Elétricas – geradores e UPS; Iluminação de emergência; Rede estruturada de telecomunicação; Segurança patrimonial; Sistema de automação e controle digital; SPDA; Telas de vídeo e painéis eletrônicos.

Quadro 15 - Lobby

111,37 m²	R\$ 1.384,06/m²	R\$ 154.142,60
------------------	------------------------	-----------------------

Fonte: FGV

Quadro 16 - Divisão dos Custos - Lobby

Superestrutura	14%	R\$ 15.279,96
Paredes e painéis	5%	R\$ 5.457,13
Esquadrias madeira/metálica	6%	R\$ 6.548,56
Revestimentos	10%	R\$ 10.914,26
Cobertura	10%	R\$ 10.914,26
Pisos	15%	R\$ 16.371,39
Vidros	2%	R\$ 2.182,85
Instalações Diversas	26%	R\$ 28.377,08
Impermeabilização	2%	R\$ 2.182,85
Pintura	8%	R\$ 8.731,41
Serviços Finais	2%	R\$ 2.182,85
Equipamentos	-	R\$ 5.000,00
Climatização	-	R\$ 10.000,00
Mobiliaria	-	R\$ 30.000,00

Fonte: FGV

OBS: Iluminação; Instalações hidro sanitárias; MEP (Mechanical Electrical Plumbing) Alarme e detecção de incêndio; CATV; CFTV; Controle de acesso; Instalações Elétricas – distribuição, tomadas, etc. Instalações Elétricas – geradores e UPS; Iluminação de emergência; Rede estruturada de telecomunicação; Segurança patrimonial; Sistema de automação e controle digital; SPDA; Telas de vídeo e painéis eletrônicos.

Quadro 17 - Paisagismo

452,92 m ²	R\$ 850,00/m ²	R\$ 384.982,00
-----------------------	---------------------------	----------------

Fonte: FGV

Quadro 18 - Divisão dos Custos - Paisagismo

Material	55%	R\$ 211.740,10
Mão de Obra	45%	R\$ 173.241,90

Fonte: FGV

Quadro 19 - Bloco Suíte 01

140,07 m ²	R\$ 1.586,84/m ²	R\$ 222.268,61
-----------------------	-----------------------------	----------------

Fonte: FGV

Quadro 20 - Divisão dos Custos - Bloco Suíte 01

Superestrutura	23%	R\$ 31.571,78
Paredes e painéis	6%	R\$ 8.236,12
Esquadrias madeira/metálica	6%	R\$ 8.236,12
Revestimentos	10%	R\$ 13.726,86
Pisos	15%	R\$ 20.590,29
Vidros	2%	R\$ 2.745,37
Instalações Diversas	26%	R\$ 35.689,84
Impermeabilização	2%	R\$ 2.745,37
Pintura	8%	R\$ 10.981,49
Serviços Finais	2%	R\$ 2.745,37
Equipamentos	-	R\$ 5.000,00
Climatização	-	R\$ 70.000,00
Mobiliário	-	R\$ 10.000,00

Fonte: FGV

OBS: Iluminação; Instalações hidro sanitárias; MEP (Mechanical Electrical Plumbing) Alarme e detecção de incêndio; CATV; CFTV; Controle de acesso; Instalações Elétricas – distribuição, tomadas, etc. Instalações Elétricas – geradores e UPS; Iluminação de emergência; Rede estruturada de telecomunicação; Segurança patrimonial; Sistema de automação e controle digital; SPDA; Telas de vídeo e painéis eletrônicos.

Quadro 21 - Restaurante

437,40 m²	R\$ 1.328,70/m²	R\$ 581.172,00
-----------------------------	-----------------------------------	-----------------------

Fonte: FGV

Quadro 22 - Divisão dos Custos - Restaurante

Superestrutura	24%	R\$ 81.881,28
Paredes e painéis	5%	R\$ 17.058,60
Esquadrias madeira/metálica	6%	R\$ 20.470,32
Revestimentos	10%	R\$ 34.117,20
Pisos	15%	R\$ 51.175,80
Vidros	2%	R\$ 6.823,44
Instalações Diversas	26%	R\$ 88.704,72
Impermeabilização	2%	R\$ 6.823,44
Pintura	8%	R\$ 27.293,76
Serviços Finais	2%	R\$ 6.823,44
Equipamentos	-	R\$ 85.000,00
Mobiliário	-	R\$ 115.000,00
Climatização	-	R\$ 40.000,00

Fonte: FGV

OBS: Iluminação; Instalações hidro sanitárias; MEP (Mechanical Electrical Plumbing) Alarme e detecção de incêndio; CATV; CFTV; Controle de acesso; Instalações Elétricas – distribuição, tomadas, etc. Instalações Elétricas – geradores e UPS; Iluminação de emergência; Rede estruturada de telecomunicação; Segurança patrimonial; Sistema de automação e controle digital; SPDA; Telas de vídeo e painéis eletrônicos.

Quadro 23 - Bloco Suíte 02

312,87 m²	R\$ 1.587,28/m²	R\$ 496.612,60
-----------------------------	-----------------------------------	-----------------------

Fonte: FGV

Quadro 24 - Divisão dos Custos - Bloco Suíte 02

Superestrutura	24%	R\$ 73.587,02
Paredes e painéis	5%	R\$ 15.330,63
Esquadrias madeira/metálica	6%	R\$ 18.396,76

Revestimentos	10%	R\$	30.661,26
Pisos	15%	R\$	45.991,89
Vidros	2%	R\$	6.132,25
Instalações Diversas	26%	R\$	79.719,28
Impermeabilização	2%	R\$	6.132,25
Pintura	8%	R\$	24.529,01
Serviços Finais	2%	R\$	6.132,25
Equipamentos	-	R\$	150.000,00
Climatização	-	R\$	15.000,00
Mobiliário	-	R\$	25.000,00

Fonte: FGV

OBS: Iluminação; Instalações hidro sanitárias; MEP (Mechanical Electrical Plumbing) Alarme e detecção de incêndio; CATV; CFTV; Controle de acesso; Instalações Elétricas – distribuição, tomadas, etc. Instalações Elétricas – geradores e UPS; Iluminação de emergência; Rede estruturada de telecomunicação; Segurança patrimonial; Sistema de automação e controle digital; SPDA; Telas de vídeo e painéis eletrônicos.

Quadro 25 - Bloco Suíte 03

365,79 m²	R\$ 1.620,67/m²	R\$ 592.824,19
------------------	------------------------	-----------------------

Fonte: FGV

Quadro 26 - Divisão dos Custos - Bloco Suite 03

Superestrutura	24%	R\$	86.033,81
Paredes e painéis	5%	R\$	17.923,71
Esquadrias madeira/metálica	6%	R\$	21.508,45
Revestimentos	10%	R\$	35.847,42
Pisos	15%	R\$	53.771,13
Vidros	2%	R\$	7.169,48
Instalações Diversas	26%	R\$	93.203,29
Impermeabilização	2%	R\$	7.169,48
Pintura	8%	R\$	28.677,94
Serviços Finais	2%	R\$	7.169,48
Equipamentos	-	R\$	19.350,00

Climatização	-	R\$ 185.000,00
Mobiliário	-	R\$ 30.000,00

Fonte: FGV

OBS: Iluminação; Instalações hidro sanitárias; MEP (Mechanical Electrical Plumbing) Alarme e detecção de incêndio; CATV; CFTV; Controle de acesso; Instalações Elétricas – distribuição, tomadas, etc. Instalações Elétricas – geradores e UPS; Iluminação de emergência; Rede estruturada de telecomunicação; Segurança patrimonial; Sistema de automação e controle digital; SPDA; Telas de vídeo e painéis eletrônicos.

Quadro 27 - Bloco Suite 04

314,12 m²	R\$ 1.584,86/m²	R\$ 497.837,60
------------------	------------------------	-----------------------

Fonte: FGV

Quadro 28 - Divisão dos Custos - Bloco Suite 04

Superestrutura	24%	R\$ 73.881,02
Paredes e painéis	5%	R\$ 15.391,88
Esquadrias madeira/metálica	6%	R\$ 18.470,26
Revestimentos	10%	R\$ 30.783,76
Pisos	15%	R\$ 46.175,64
Vidros	2%	R\$ 6.156,75
Instalações Diversas	26%	R\$ 80.037,78
Impermeabilização	2%	R\$ 6.156,75
Pintura	8%	R\$ 24.627,01
Serviços Finais	2%	R\$ 6.156,75
Equipamentos	-	R\$ 15.000,00
Climatização	-	R\$ 150.000,00
Mobiliário	-	R\$ 25.000,00

Fonte: FGV

OBS: Iluminação; Instalações hidro sanitárias; MEP (Mechanical Electrical Plumbing) Alarme e detecção de incêndio; CATV; CFTV; Controle de acesso; Instalações Elétricas – distribuição, tomadas, etc. Instalações Elétricas – geradores e UPS; Iluminação de emergência; Rede estruturada de telecomunicação; Segurança patrimonial; Sistema de automação e controle digital; SPDA; Telas de vídeo e painéis eletrônicos.

Em síntese, tomando como referência os espaços acima detalhados e a projeção de investimentos para reforma de cada área, tem-se que o custo total previsto para que o equipamento seja modernizado, será, em torno, de: R\$ 5.043.448,92, conforme descritivo exposto no Quadro abaixo.

Quadro 29 - Descrição dos Grupos e seus Respectivos Custos

Descrição	Investimento Inicial	Reinvestimento	Total Hotel
CAPEX Obra Civil	R\$ 2.474.541,00	R\$ 238.249,94	R\$ 2.712.790,94
CAPEX Equipamentos	R\$ 409.350,00	R\$ 122.805,00	R\$ 532.155,00
CAPEX Mobiliário	R\$ 330.350,00	R\$ 99.105,00	R\$ 429.455,00
CAPEX Climatização	R\$ 506.000,00	R\$ 151.800,00	R\$ 657.800,00
CAPEX Utensílios	R\$ 824.036,91	R\$ 247.211,07	R\$ 1.071.247,98
TOTAL	R\$ 4.544.277,91	R\$ 859.171,01	R\$ 5.403.448,92

Fonte: FGV

As obras de reforma do Hotel Serra da Capivara tem previsão de duração de 12 (doze) meses ininterruptos, contados a partir da data de assinatura do Termo de Recebimento do Equipamento e Instalações - TERI, conforme demonstrado no Quadro 30 a seguir.

Quadro 30 – Cronograma - obra para o Hotel

Etapas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Superestrutura												
Paredes e Painéis												
Esquadria madeira/metálica												
Revestimentos												
Piso												
Vidros												
Instalações Diversas												
Impermeabilização												
Pintura												
Cobertura												
Equipamentos												
Mobiliária												
Climatização												
Serviços Finais												

Fonte: FGV

Vale observar que a estruturação dos custos acima relacionados foi elaborada tomando

como base as premissas descritas no estudo de demanda e que estão previstas no Quadro 31. Todavia, em razão de se tratar de um projeto contratado através de concessão, caberá ao Concessionário, considerando a referência apontada nos cadernos, apresentar o projeto de reforma do hotel para aprovação do Conselho Gestor de PPP.

6. PLANO DE OPERAÇÕES, TECNOLOGIA E LOGÍSTICA

A forma e os custos de operação do hotel, considerando a logística e a tecnologia adequada, deverão ser detalhados no plano de negócio da empresa vencedora da licitação. Para efeito de orientação, segue, abaixo, um descritivo contendo as premissas básicas de referência.

6.1. Equipamentos e exigências

As premissas ora descritas observaram o regulamento dos meios de hospedagem de turismo da Deliberação Normativa nº 364, de 6 de agosto de 1996 do Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR):

6.1.1. Itens Gerais

- **Posturas Legais**

- Autorizações municipais, estaduais e federais, aplicáveis, comprovadas pelos registros, inscrições e documentações exigidas, especialmente com referência a “Habite-se”, “Alvará de Localização e Funcionamento”, e prova de regularidade perante as autoridades sanitárias e concessionárias de serviços públicos;
- Legislação quanto à proteção contra incêndio, dispondo de equipamentos e instalações exigidos pelas autoridades competentes e prevendo rotas de fuga, iluminação de emergência, e providências em situações de pânico.
- Exigências da legislação trabalhistas, especialmente no que se refere a vestiários, sanitários e local de refeições de funcionários e Comissões de Prevenção de Acidentes – CIPA e de Acidentes de Trabalho – CIPAT.
- Exigências da EMBRATUR, constantes da legislação de turismo referentes a:
 - Registro do hóspede, por intermédio de Ficha Nacional de Hóspede – FNRH;
 - Fornecimento do Cartão de Hóspede com informações sobre número e espécies de UH e valor e vencimento da diária;
 - Placa de classificação fixada no local determinado pela EMBRATUR (após decidida a nova classificação oficial);
 - Regulamento Interno, com direitos e deveres do hóspede;
 - Sistema de monitoramento de expectativas e impressões do hóspede, incluindo meios para pesquisar opiniões e reclamações e solucioná-las.

- Facilidades construtivas e instalações, para portadores de deficiência, em prédio com projeto de arquitetura aprovado, pela Prefeitura Municipal.,
- **Segurança**
 - Aspectos construtivos de segurança;
 - Meios de controle para a entrada e saída de hóspedes, visitantes e veículos;
 - Segurança no estabelecimento, por intermédio de vigilância;
 - Pessoal treinado para agir como Brigada de Incêndio;
 - Cobertura contra roubos, furtos e acidentes pessoais assegurada aos hóspedes;
 - Sistemática para lidar com situações de pânico.
- **Saúde e Higiene**
 - Equipamentos de Primeiros Socorros;
 - Serviços de atendimento médico de urgência;
 - Sistema adequado de tratamento de resíduos;
 - Estabelecimento permanentemente imunizado contra insetos e roedores;
 - Condições gerais de higiene do ambiente, das pessoas e serviços.
- **Conservação e manutenção**
 - Todas as áreas em condições adequadas de conservação e manutenção;
 - Todos os equipamentos e instalações em estado de manutenção adequado e dentro de prazo de vistoria;
 - Todos os revestimentos em estado de conservação e manutenção adequados;
 - Programa de conservação/manutenção.
- **Atendimento**
 - Serviço de reservas com eficácia nos períodos;
 - Presteza e cortesia;
 - Serviço de despertador;
 - Sistema de treinamento e orientação do pessoal;
 - Divulgação dos compromissos e serviços oferecidos ao hóspede;
 - Serviços eficazes, no período de 12 horas por dia, de:
 - Limpeza;
 - Manutenção;
 - Arrumação;
 - Mensageiro;

- Emergências hospitalares;
- Recepção.
- Meios para monitorar a satisfação dos clientes
- Apresentação, vestimenta e identificação adequadas para os empregados.

6.1.2. Itens Específicos

- **Portaria/Recepção**

- Área ou local específico para o serviço de portaria/recepção;
- Local ou espaço, fechado, organizando e seguro para guarda de bagagem;
- Local próprio para recados;
- Sistema adequado de envio/recebimento de mensagens;
- Serviço de guarda de bagagem;
- Política definida de “check in/check out”;
- Pessoal apto a prestar informações de interesse do hospede, bem como registrá-lo e de liquidar suas contas com presteza e eficiência;
- Decoração/ambientação compatível com a categoria.

- **Acessos e circulações**

- Áreas adequadas e específicas para acesso e circulação nas dependências do estabelecimento;
- Decoração e ambientação compatível com a categoria.

- **Setor habitacional**

- Todas as salas e quartos das Unidades Habitacionais (UH) com iluminação natural e ventilação adequada;
- Todas as UH deverão ter banheiros privativos com ventilação direta para o exterior ou forçada através de duto;
- Quarto de dormir com menor dimensão igual ou superior a 2,50m, e área igual ou superior a (em no mínimo 90% das UH): 10 m²;
- Banheiro com área igual ou superior a (em no mínimo 90% das UH): 2,30 m²;
- Armário com prateleiras e cabides em 100% das UH;
- Mesa de cabeceira simples para cada leito ou dupla entre dois leitos, ou equipamento similar, em 100% das UH;
- Porta malas em 100% das UH;
- Acessórios básicos em 100% das UH (sabonete, dois copos, cinzeiro, cesta de papeis do banheiro);
- Sistema de abastecimento e fornecimento de água quente, com vazão e

temperatura adequadas, em 100% das UH, no chuveiro.

- Indicação de voltagem das tomadas em 100% das UH;
- Vedação para o Box em 100% das UH (no caso de vedação rígida, a porta do Box deverá abrir para fora);
- Frequência de limpeza diária;
- Frequência de troca de roupas de cama em dias alternados;
- Frequência de troca de roupas de banho em dias alternados;
- Ambientação/decoração compatível com a categoria.
- **Áreas Sociais**
 - Relação de áreas sociais/estar por UH (não incluída a circulação) de 0,50 m².
 - Ambientação de decoração compatível com categoria
 - Alimentos e Bebidas
 - Sistema para filtragem/tratamento para abastecimento de água.
 - Telas nas áreas de serviço com aberturas para o exterior.
 - Qualidade nos serviços de alimentação e bebidas.
 - Água mineral disponível na UH.
 - Ambientação e decoração compatível com a categoria
- **Comunicações**
 - Equipamento telefônico nas áreas sociais;
 - Equipamento apropriado para telefonia;
 - Contrato de manutenção dos aparelhos de telefonia;
 - Obs.: Este é o mínimo exigido para um hotel com apartamentos da categoria Standart, porém o lodge contará com inúmeros equipamentos exigidos somente para a categoria Standart Superior, Luxo e Luxo Superior, como por exemplo, bons equipamentos de cozinha, bar, restaurante, fax, lazer, reuniões e outros.
- **Ambiente**
 - A iluminação ficará ótima com luz ambiente através de “janelões” e o bar com um deck com vista para o vale e as montanhas.
 - A decoração será rústica e simples, combinando com o material de construção: a madeira. Haverá também música ambiente no local.

7. CONCEPÇÃO DA OPERAÇÃO

As premissas adotadas na concepção do projeto de concessão adotaram como base a reforma do Hotel existente com modernização do espaço, operação e manutenção do

equipamento e considerando a necessidade de posicionamento do Hotel como referência do turismo do Estado.

8. OBRIGAÇÕES GERAIS DA CONCESSIONÁRIA

Além das obrigações definidas no CONTRATO, a CONCESSIONÁRIA deverá observar as seguintes determinações:

- A CONCESSIONÁRIA deverá zelar pelo funcionamento adequado do HOTEL, garantindo funcionalidade, segurança e conforto aos usuários do equipamento.
- É obrigatório submeter à prévia autorização do PODER CONCEDENTE a realização de qualquer ação que possa alterar o Projeto.

8.1. Operação e Manutenção

Para oferecer as condições mínimas de manutenção do HOTEL e de operação dos produtos e serviços disponibilizados ao público, a CONCESSIONÁRIA deverá providenciar a emissão da documentação e a realização dos serviços operacionais, nos seguintes termos:

A CONCESSIONÁRIA será responsável pela obtenção, perante os órgãos públicos municipais, estaduais e federais competentes, de todas as licenças, alvarás e autorizações necessárias ao regular desenvolvimento de suas atividades, arcando com todas as despesas relacionadas à implementação das providências determinadas pelas entidades estatais.

A CONCESSIONÁRIA deverá providenciar a emissão e a manutenção das licenças ambientais, autorizações, alvarás e demais documentos necessários para a operação do HOTEL. Após a obtenção da licença de operação, a CONCESSIONÁRIA também deverá providenciar a expedição dos documentos relativos ao “habite-se”, ao alvará de funcionamento e às respectivas renovações desses atos autorizativos quando vencidos.

A CONCESSIONÁRIA deverá se responsabilizar por providenciar os seguintes serviços no HOTEL:

- Planejar, organizar, controlar e avaliar os serviços de higienização e limpeza, gestão de resíduos, produção de alimentação processamento dedetização, portaria e segurança patrimonial;
- Oferecer informações de serviços e de turismo da região;
- Disponibilizar uma equipe de manutenção corretiva e preventiva para a realização de intervenções paliativas necessárias durante a hospedagem, de forma a não prejudicar os usuários;
- Disponibilizar sistema de câmeras de segurança internas (CFTV), ao qual a PM deverá ter acesso e permissão de operação durante os eventos;
- Garantir que os responsáveis pela segurança sejam capazes de se comunicar claramente com hóspedes dentro e fora do HOTEL, por meio de um sistema de comunicação claro e eficiente que permita alertar os espectadores em caso de emergência;

- Fornecer depósitos de lixo separadas para facilitar a reciclagem. O sistema de reciclagem deve ser claro e visível;
- Permitir o acesso dos veículos de serviços de emergência, inclusive ambulâncias e bombeiros, na área do HOTEL de maneira rápida e eficiente.
- Quadro de vigias(segurança privada) para atuação nos pontos de acesso ao HOTEL e nas áreas abertas ao público;
- Realizar limpeza e higiene das áreas abertas ao público, incluindo sanitários e áreas de alimentação;
- Garantir o funcionamento, em conformidade às exigências legais, de bares, restaurantes e lojas abertas aos usuários, de forma que não representem risco à segurança ou à saúde do público consumidor.

8.2. Gestão do Hotel

As políticas comerciais devem ser definidas de modo a que se busque a inclusão social, familiar e corporativa ao HOTEL, gerando não apenas valor financeiro, mas também visando o foco social;

- Caberá à CONCESSIONÁRIA a contratação de seguro patrimonial para todos os seus bens e também para as áreas de uso comercial.
- Quadro de pessoal da CONCESSIONÁRIA deve ser integrado por, ao menos, uma equipe própria mínima, responsável pelas atividades de:
 - Gestão geral;
 - Marketing;
 - Promoção;
 - Administrativo (finanças, contabilidade, RH);
 - Manutenção;
 - Jurídico;
 - Gestão de contratos e de serviços de terceiros.
- A equipe de manutenção corretiva deve conter um corpo próprio mínimo, responsável pela gestão da manutenção do HOTEL, em estação de baixa temporada, composto por, pelo menos, um engenheiro responsável, um eletricista e um encanador.
- A CONCESSIONÁRIA deve manter o HOTEL em condições de funcionamento adequado durante toda a vigência do CONTRATO.
- A CONCESSIONÁRIA deverá manter íntegros e conservar todos os bens, equipamentos e instalações utilizados durante a concessão. Todos os bens devem estar em perfeitas condições de funcionamento, devendo ainda reparar suas unidades e promover, oportunamente, as substituições em função de desgaste ou

superação tecnológica, ou, ainda, promover os reparos e modernizações necessários à boa execução e à manutenção das condições adequadas das atividades e serviços sob sua responsabilidade, conforme determinado no CONTRATO.

- É dever da CONCESSIONÁRIA obter e preservar atualizados os laudos técnicos de empresas especializadas que atestem as boas condições de uso e conservação dos equipamentos.
- A CONCESSIONÁRIA deverá possuir um sistema de controle de chamadas de manutenção e conservação do HOTEL, que permita a localização de uma chamada específica e apresente a sua situação, com: data de abertura, data de conclusão, descrição da chamada, solução endereçada e custo atrelado (se aplicável). Seu objetivo é criar e manter uma base de dados do controle de manutenção dos equipamentos do HOTEL, assim como o custo de tais manutenções.
- O sistema de chamadas de manutenção deve contemplar tanto as chamadas feitas pelos operadores comerciais contratados quanto as chamadas realizadas pela equipe própria da CONCESSIONÁRIA. Esse sistema deve também ser capaz de emitir relatórios que mostrem os custos totais de manutenção do HOTEL.
- É de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA manter um sistema de registros dos hóspedes, que contenha informações como: a quantidade hóspedes presente, os valores das receitas geradas para a CONCESSIONÁRIA.
- A CONCESSIONÁRIA deverá manter sempre atualizado o inventário e o registro dos bens vinculados à CONCESSÃO, zelando pela sua integridade.
- A CONCESSIONÁRIA deverá tomar as medidas necessárias para propiciar ao ambiente do HOTEL e de seu entorno total segurança. Devendo sempre cooperar com os poderes públicos nas atividades sob sua responsabilidade, cabendo-lhe arcar com as despesas em virtude da necessidade de contingentes adicionais de agentes estatais de segurança pública, as quais serão calculadas e cobradas conforme a legislação aplicável.

8.3. Transparência de Informações

A CONCESSIONÁRIA deve adotar as seguintes medidas para que a gestão do HOTEL SERRA DA CAPIVARA possua transparência, não devendo, no entanto, limitar-se a elas:

- Possuir sistema de gestão automatizado, com a função de integrar todos os sistemas relacionados à operação do HOTEL e que possibilite possível auditoria quando solicitada pelo PODER CONCEDENTE;
- Possuir um sistema de gestão de terceiros, que tenha a função de cadastrar todo e qualquer terceiro ou operador comercial contratado para prestação de serviço no HOTEL SERRA DA CAPIVARA registrando as informações necessárias ao controle dos serviços prestados e pagos; esse sistema de gestão deve conter o registro e o controle do rateio de receitas entre a CONCESSIONÁRIA e os operadores comerciais, quando for o caso;

- Manter o PODER CONCEDENTE informado de todos os detalhes da prestação dos serviços que constituam objeto do CONTRATO, respondendo a qualquer consulta por ele formulada num prazo de até 30 (trinta) dias a contar da data do recebimento da consulta;
- Ceder ao PODER CONCEDENTE, gratuitamente, todos os projetos, planos, plantas, documentos, sistemas e programas de informática e outros materiais, de qualquer natureza, que se revelem necessários ao desempenho dos serviços contratados;
- Implantar e manter em operação central de atendimento e ouvidoria para receber comentários, críticas e reclamações do público, bem como para prestar orientações sobre os serviços prestados;
- Criar um canal de “Ouvidoria do HOTEL SERRA DA CAPIVARA responsável por concentrar críticas, sugestões e elogios vindos dos demais envolvidos no projeto repassá-los ao PODER CONCEDENTE;
- Garantir a veracidade das informações reportadas a qualquer órgão público;
- Enviar ao PODER CONCEDENTE as alterações contratuais, atas deliberativas e demais documentos societários, em até 5 (cinco) dias úteis contados da data do registro na Junta Comercial;
- Publicar as suas demonstrações financeiras anuais em jornais de grande circulação nacional e no Diário Oficial do Estado do Piauí, bem como manter atualizado sítio na internet, contendo tais informações e outras de caráter geral que possam ser de interesse dos usuários e da sociedade;
- Enviar ao PODER CONCEDENTE, em até 30 (trinta) dias contados do encerramento do ano contratual, relatório anual de conformidade que contemple a descrição das atividades realizadas, da receita de uso do HOTEL SERRA DA CAPIVARA e das demais receitas operacionais percebidas no período, dos investimentos e desembolsos realizados com as obras ou com os serviços, das obras de melhoria, das atividades de manutenção preventiva e emergencial, dos eventuais períodos de interrupção do serviço e suas justificativas, do estado de conservação e dos demais dados e informações relevantes sobre o HOTEL SERRA DA CAPIVARA, conforme descrito no CONTRATO;
- Tais relatórios devem ser detalhados e conter, no mínimo, as seguintes informações:
- Relatório Gerencial Financeiro, que deve conter o detalhamento dos seguintes itens:
 - a. Introdução: Relatório administrativo;
 - b. Financeiro: Balanço da Receita Bruta, Lucros antes de juros, impostos, depreciação e amortização, Lucros antes de juros e impostos, Balanço das Despesas Totais e Investimentos;
 - c. Operação: Estrutura Organizacional, fornecedores e parceiros;
 - d. Projeção Financeira: informações atualizadas das projeções financeiras da

concessão, considerando os resultados reais obtidos desde o início da concessão até o semestre anterior e os resultados projetados até o fim do prazo da concessão.

- Relatório de Sinistros, que deve conter o detalhamento dos seguintes itens:
 - Número de ocorrências policiais e médicas, assim como de acidentes pessoais e ambientais que ocorram no HOTEL SERRA DA CAPIVARA e no seu entorno;
 - Quaisquer outras ocorrências graves que atentem contra a integridade física dos usuários;
 - Executar ações de comunicação, através de mídia social, campanhas publicitárias e sites específicos sobre o equipamento, com dados atualizados sobre custos, gestão, relatórios do CMOG, etc.

8.4. Responsabilidade Social

A CONCESSIONÁRIA deverá, com o objetivo de manter a postura e responsabilidade mínimas que lhes são exigidas perante a Sociedade e o Poder Concedente, adotar as seguintes medidas:

- Consultar ao PODER CONCEDENTE para qualquer alteração que possa impactar o bem-estar social, incluindo, mas não se limitando a questões de: trânsito, segurança, saúde pública, meio ambiente, etc.
- Não promover ações que demonstrem preferências partidárias, religiosas, raciais e sociais;
- Não incentivar movimentos sociais a favor de determinados grupos, partidos políticos, dentre outros;
- Promover campanhas contra a violência e abuso sexual, sobretudo infanto-juvenil e contra mulher;
- Ampliar o envolvimento da sociedade em geral, nas missões sociais de âmbito regional e nacional;
- Não disponibilizar informações, impressões e materiais que vinculem preferências por determinados grupos;
- Incentivar e colaborar com a maior utilização do HOTEL SERRA DA CAPIVARA por segmentos minoritários da sociedade;
- Proibir e zelar pela não-discriminação de raças, classes sociais, idade e sexo;
- Respeitar a legislação municipal, estadual e federal no que diz respeito aos direitos dos idosos e deficientes físicos ou mentais;
- Reservar parte das vagas do quadro de contratação de funcionários para que sejam preenchidas por deficientes físicos ou mentais, sendo a quantidade de vagas definida pela legislação pertinente;

- Promover o desenvolvimento social e através de campanhas de alimentos, campanhas de agasalho, campanha de coleta de livros, campanha contra a AIDS, dentre outras;
- Fomentar parcerias, seja com entidades estatais, da sociedade civil, por meio de voluntariado, ou da iniciativa privada, em forma de patrocínios para colocar em prática os programas sociais;
- Contribuir, direta ou indiretamente, com demais programas sociais, disponibilizando o do HOTEL SERRA DA CAPIVARA para EVENTOS e programas sociais, quando for o caso;
- Promover programas que valorizem a saúde da população e a coesão social;
- Realizar projetos comunitários diversos que visem o desenvolvimento social e econômico;
- Aplicar melhores práticas de sustentabilidade na modernização e gestão do HOTEL SERRA DA CAPIVARA;
- Cumprir as demais atividades de responsabilidade social nos limites fixados pelas legislações.

Além de seguir as diretrizes acima estabelecidas, caberá à Concessionária, como obrigação social, desenvolver ações de conscientização voltadas para a educação ambiental, tanto com os moradores da região quanto com os turistas, orientando para a preservação das áreas costeiras, matas ciliares e gerenciamento dos resíduos sólidos gerados, bem como, ações socioeducativas de conscientização na área de prevenção do uso de drogas, combate a dependência química e prostituição.

9. PROJEÇÃO DE CUSTOS – OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO

Os custos estimados são relativos às despesas administrativas com pessoal, água, energia e outros custos relacionados à gestão serviços.

CUSTO/DESPESA		TOTAL	TOTAL (2º Ano)	Vr. 3º ao /35º Ano
Fontes de Custos e Despesas	1. CUSTOS -Total Anual (R\$)	R\$ 41.552.217,36	R\$ 1.222.124,04	R\$ 40.330.093,32
	Pessoal	R\$ 31.446.808,08	R\$ 924.906,12	R\$ 30.521.901,96
	Energia	R\$ 2.417.057,28	R\$ 71.089,92	R\$ 2.345.967,36
	Marketing/Publicidade	R\$ 2.405.568,00	R\$ 70.752,00	R\$ 2.334.816,00
	Água e esgoto	R\$ 1.224.000,00	R\$ 36.000,00	R\$ 1.188.000,00
	Gás	R\$ 612.000,00	R\$ 18.000,00	R\$ 594.000,00
	Café da manhã	R\$ 3.446.784,00	R\$ 101.376,00	R\$ 3.345.408,00
	2. DESPESAS - Total Anual (R\$)	R\$ 9.369.063,07	R\$ 275.560,68	R\$ 9.093.502,39
	Manutenção	R\$ 36.008,67	R\$ 1.059,08	R\$ 34.949,59
	TV por assinatura	R\$ 258.060,00	R\$ 7.590,00	R\$ 250.470,00
	Internet de Banda Larga	R\$ 4.644.182,40	R\$ 136.593,60	R\$ 4.507.588,80
	Seguros Unidade Habitacional	R\$ 408.000,00	R\$ 12.000,00	R\$ 396.000,00
	Serviço de consultoria	R\$ 1.241.884,00	R\$ 36.526,00	R\$ 1.205.358,00
	Contabilidade e Jurídico	R\$ 1.556.928,00	R\$ 45.792,00	R\$ 1.511.136,00
	Telefone	R\$ 612.000,00	R\$ 18.000,00	R\$ 594.000,00
	Outras Despesas	R\$ 612.000,00	R\$ 18.000,00	R\$ 594.000,00
	Custo e Despesa TOTAL (1+2)	R\$ 50.921.280,43	R\$ 1.497.684,72	R\$ 49.423.595,71

Vale registrar que os custos projetados estão fundamentados na matriz de estudo desenvolvida pelo governo do Estado. Como se trata de um projeto modelado como Concessão de uso, é certo que caberá ao Concessionário, com base nas regras previstas em contrato, estabelecer a forma de gestão, operação e manutenção do equipamento.

Teresina, fevereiro de 2020.

Bruno Casanova Cerullo
Assessor Técnico III

Teresa Raquel Siqueira Soares da Costa
Coordenadora de Projetos