



Relatório Mensal de Acompanhamento – Fevereiro de 2024

Verificador Independente da PPP Parques Nacionais de Aparados da Serra e Serra Geral

Contrato de Concessão Administrativa Nº 01/2021

Revitalização, Modernização, Operação, Manutenção e Gestão de Áreas dos PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA E DA SERRA GERAL.

Poder Concedente: Governo Federal | ICMBio – Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade.

Concessionária: Urbia Cânions Verdes S.A.

São Paulo, 05 de abril de 2024



À
URBIA CÂNIONS VERDES S.A.
Sr. Humberto Filho
Gerente dos Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral
Avenida Getúlio Vargas, 1853 - Sala 02 - Centro
Cambará do Sul – RS

c.c.: Sra. Eridiane Lopes da Silva
Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade – ICMBio

Prezados,

Conforme contrato firmado entre a Urbia Cânions Verdes S.A. (“Urbia”) e a Deloitte Touche Tohmatsu Consultores Ltda. (“Deloitte”) para a prestação de serviços de Verificador Independente do Contrato de Concessão Nº 01/2021 – Concessão administrativa destinada a revitalização, modernização, operação, manutenção e gestão de áreas dos Parques Nacionais de Aparados da Serra e Serra Geral, apresentamos o Relatório Mensal de Acompanhamento relativo ao mês de fevereiro de 2024.

Ressaltamos que este relatório é de uso exclusivo e interno da Urbia e ICMBio, não devendo ser utilizado para nenhuma outra finalidade sem prévia autorização formal da Deloitte Touche Tohmatsu, exceto para fins de acompanhamento dos Órgãos Públicos competentes para os propósitos dos trabalhos de verificação independente.


Nesta oportunidade gostaríamos de agradecer a cooperação dos profissionais envolvidos no desenvolvimento dos trabalhos e colocamo-nos ao inteiro dispor de V. Sas para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários e subscrevemo-nos.

Atenciosamente,

DELOITTE TOUCHE TOHMATSU CONSULTORES LTDA.

PAULO MARCIO
VITALE:11175045810

Paulo M. Vitale
Sócio – Risk Advisory

 Digitally signed by PAULO MARCIO
VITALE:11175045810
Date: 2024.04.05 20:53:55 -03'00'

Relatório Mensal de Acompanhamento – Fevereiro de 2024

Versão	Data	Comentários
Vs.01	12/04/2024	Relatório mensal de acompanhamento de desempenho.

Índice

1. Introdução	4
2. Objetivo	5
3. Sumário Executivo	6
3.1 Números dos Parques Nacionais no mês de fevereiro de 2024	7
3.2 Pesquisa de Satisfação	8
3.3 Ações de Manutenção realizadas	10
3.4 Programação de Podas das Áreas Verdes	10
3.5 Gestão da Segurança	12
4. Pontos de Atenção e Oportunidades de Melhoria	13
5. Anexos	19

1. Introdução

O Contrato de Concessão Administrativa nº 01/2021 de Parceria Público-Privado (PPP) firmado entre a Urbia Cânions Verdes S.A. (“Concessionária”) e o Governo Federal por meio do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade – ICMBio (“Poder Concedente”) é destinado à revitalização, modernização, operação, manutenção e gestão de Áreas da Parques Nacionais (UC) de Aparados da Serra e Serra Geral.

Em 27 de março de 2023 a Deloitte Touche Tohmatsu Consultores Ltda. (Deloitte) foi contratada pela Urbia Cânions Verdes S.A. (Urbia) para atuar como Verificador Independente no Contrato de Concessão Nº 01/2021, com foco na análise dos indicadores de desempenho da concessão estabelecidos no Anexo V do Contrato de Concessão supracitado.

Neste contexto, o Verificador Independente tem como papel revisar os itens apresentados no quadro de indicadores com base em programa de monitoramento previamente estabelecido e acordado entre a Concessionária e o Poder Concedente, de modo a avaliar o cumprimento dos procedimentos estabelecidos em itens específicos do Contrato de Concessão, dando subsídios às notas de desempenho atribuída à Concessionária.

Importante ressaltar que o trabalho do Verificador Independente é limitado às atividades e escopo previamente definido neste programa de trabalho, e não cabe ao mesmo atestar ou garantir o estado de conservação geral dos Parques Nacionais Aparados da Serra e da Serra Geral, assegurar que falhas operacionais não ocorram, se responsabilizar por eventuais danos, prejuízos ou acidentes causados por falha de operação, de equipamentos ou de infraestrutura dos Parques Nacionais.



Núcleo Itaimbezinho

Figura 1 - Portaria principal do Núcleo Itaimbezinho dos Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral, pertencente ao complexo de áreas concessionadas à URBIA para operar serviços de apoio à visitação.

2. Objetivo

Em atendimento ao item 3.3, inciso XII, do Contrato para Prestação de Serviços Técnicos de Verificação Independente para auxiliar o Poder Concedente no acompanhamento e fiscalização da execução do Contrato de Concessão nº 01/2021, estabelecido entre a Urbia Cânions Verdes S.A. (Concessionária) e a Deloitte Touche Tohmatsu Consultores LTDA. (Verificador Independente), o presente instrumento tem por objetivo apresentar ao Poder Concedente (ICMBio) uma visão geral dos trabalhos de operação dos Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral, tendo como foco os seguintes aspectos:

- Pesquisa de Satisfação
- Manejo das áreas verdes dos Parques Nacionais
- Manutenção e conservação das instalações e serviços concedidos nos Parques Nacionais.

Neste sentido, a abordagem do Verificador Independente (Deloitte) tem como objetivo de apresentar ao Poder Concedente uma visão consolidada das ações executadas pela Concessionária considerando as informações fornecidas pela mesma (exemplos: documentos, bases de dados, evidências fotográficas) não havendo, portanto, fonte alternativa para confirmação independente. Por este motivo foi adotado como premissa, em comum acordo com as partes envolvidas, que tais informações recebidas representam de forma fiel e íntegra as ações executadas pela Concessionária na gestão da operação da Parques Nacionais.

Ressaltamos que o presente relatório não tem impacto sobre a Nota Final da avaliação de desempenho da Concessionária, tampouco sobre os Indicadores que a compõem (Índice de Satisfação dos Visitantes, Qualidade na Gestão dos Resíduos da Operação e Manutenção e Conservação das infraestruturas concedidas) tendo em vista que, de acordo com o Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021, estes serão apurados semestralmente pelo Verificador Independente.



Figura 2 – Vista do Cânion da Trilha do Vértice, localizado no Núcleo Itaimbezinho dos Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral.



Figura 3 – Vista do Mirante Vêu de Noiva, na Trilha do Vértice, localizado no Núcleo Itaimbezinho dos Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral.

3. Sumário Executivo

Em consonância ao objetivo deste documento, nos tópicos subsequentes serão apresentados os resultados operacionais de visitação dos Parques Nacionais Aparados da Serra e da Serra Geral, assim como o descritivo das principais ações executadas pela Concessionária no mês de fevereiro de 2024 e as respectivas evidências apresentadas de tais ações, solicitadas no dia 01 de março de 2024, e recebidas, em sua totalidade, no dia 03 de abril de 2024.

Apresentamos na sequência resumo dos principais aspectos identificados nas atividades mensais, cujo conteúdo está detalhado nos tópicos subsequentes deste relatório:

3.1 – Números dos Parques Nacionais no mês de fevereiro

11.844 visitantes, tendo como receita total R\$ 771.153,74. Desse montante, R\$ 535.134,70 foi oriunda da venda de ingressos e R\$ 236.019,04 de outras receitas.

3.2 – Pesquisa de satisfação

Foram aplicadas 2 pesquisas de satisfação com visitantes que compareceram aos Parques Nacionais no mês de fevereiro de 2024, tendo como resultado a média geral ajustada de 5,35. Ficaram pendentes a aplicação de 1182 pesquisas para atingimento da amostra mínima exigida contratualmente (10% de 11.844, número total de visitantes em fevereiro de 2024).

3.3 – Ações de manutenção realizadas

Foram realizadas 08 ações de manutenção ao total, nos três núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), as quais são detalhadas no item 3.3 deste relatório.

3.4 – Programação de poda das áreas verdes

Foram realizadas 10 ações de poda e corte ao total, nos três núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), as quais são detalhadas no item 3.4 deste relatório.

3.5 – Gestão de Segurança (SGS)

A Urbia Cânions Verdes S.A não providenciou um relatório atualizado para reporte do andamento das ações de implantação do SGS, sendo a última informação disponível refere-se à data-base de Novembro de 2023. Desta forma tal aspecto deverá ser considerado como limitação de escopo do trabalho do verificador independente.



Figura 4 – Sinalizações informativas, direcionais e institucionais – CAV Mirante Fortaleza, localizado no Núcleo Fortaleza do Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral.



Figura 5 – Área de piquenique – PIC Cotovelo, localizado no Núcleo Itaimbezinho do Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral.

3.1 Números dos Parques Nacionais no mês de fevereiro de 2024

Números de visitação dos Parques Nacionais para o mês de fevereiro de 2024 (Anexo I)

No mês de fevereiro de 2024 os Parques Nacionais Aparados da Serra e da Serra Geral apresentaram os seguintes números de visitação:

1. Fluxo de visitante:

Núcleos	Quantidade	Representatividade (%)
Itaimbezinho	5.587	47,17%
Fortaleza	5.298	44,73%
Rio do Boi	959	8,10%
Total	11.844	100,00%

Fonte: UCV 2024014 – Apresentação de Relatório Mensal

Nota explicativa: O número de visitantes indicado na tabela acima leva em consideração a quantidade de acessos realizados, podendo o visitante com um mesmo ingresso acessar mais de um parque, conforme Política de Ingressos.

2. Número de isenções e cortesias:

Descrição	Quantidade	Representatividade (%)
Itaimbezinho	195	33,39%
Fortaleza	294	50,34%
Rio do Boi	95	16,27%
Total	584	100,00%

Fonte: UCV 2024014 – Apresentação de Relatório Mensal

Nota explicativa: O número de isenções e cortesias indicado na tabela acima já está contemplado no total de visitantes dos Parques Nacionais.

3. Valor total arrecadado com a cobrança de ingressos:

Município	Valor (R\$)	Representatividade (%)
Cambará do Sul (Itaimbezinho e Fortaleza)	R\$ 447.035,60	83,54%
Praia Grande (Rio do Boi)	R\$ 88.099,10	16,46%
Total	R\$ 535.134,70	100,00%

Fonte: UCV 2024014 – Apresentação de Relatório Mensal

4. Valor total arrecadado com outras receitas:

Município	Valor (R\$)	Representatividade (%)
Estacionamento	R\$ 37.095,00	15,72%
Cessão de Espaços, Comércio e Atrativos	R\$ 198.924,04	84,28%
Total	R\$ 236.019,04	100,00%

Fonte: UCV 2024014 – Apresentação de Relatório Mensal

5. Receita consolidada:

Tipo de receita	Valor (R\$)	Representatividade (%)
Ingressos	R\$ 535.134,70	69,39%
Outras Receitas	R\$ 236.019,04	30,61%
Total	R\$ 771.153,74	100,00%

Fonte: UCV 2024014 – Apresentação de Relatório Mensal

3.2 Pesquisa de Satisfação

Conforme estabelecido no quadro de indicadores de desempenho, Anexo V do Contrato de Concessão Nº 01/2021, a Concessionária deverá aplicar um questionário de satisfação dos visitantes, empregando a escala gradativa entre péssimo e ótimo, com base no escopo descrito abaixo:

#	Itens a serem avaliados e informações a serem coletadas
01	Cortesia e atendimento dos funcionários
02	Tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos
03	O valor gasto foi compatível com a experiência do visitante
04	Sinalização e acessibilidade, inclusive para deficientes físicos acessarem estruturas internas e externas dos Parques Nacionais
05	Limpeza e higiene das instalações e espaços de receptivo
06	Qualidade dos alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio
07	Manutenção e conservação de instalações, espaços e serviços de visitação em atrativos turísticos
08	Percepção quanto à segurança patrimonial do visitante
09	Nacionalidade
10	Faixa etária
11	Gênero
12	Escolaridade
13	Portador de necessidades especiais (sim/não)
14	Origem do visitante

A pesquisa deve ser aplicada aos visitantes pela Concessionária de forma mensal e apurada em ciclos semestrais englobando amostras mensais aleatórias de, no mínimo, 10% dos visitantes tendo como referência o mesmo período do ano anterior. No início do contrato deve-se considerar 5% da média histórica aferida pelo ICMBio.

O índice de satisfação dos visitantes deverá ser calculado com base na média aritmética de todos os critérios, cabendo ao Verificador Independente e o Poder Concedente avaliar a conformidade dos resultados.

O índice de satisfação dos visitantes deve ser calculado com base na média aritmética de todos os critérios do índice de satisfação dos visitantes da amostra do semestre, conforme fórmula abaixo:

$$S = \frac{\sum_v \sum_i x_{iv}}{n_i * n_v}$$

Em que:

S = Pontuação do Indicador "Pesquisa de Satisfação"

x_{iv} = Nota do Indicador i do visitante v

n_i = Total de Indicadores

n_v = Total de Visitantes Entrevistados

Resultado da Pesquisa de Satisfação aplicada no mês de fevereiro (Anexo II)

As pesquisas aplicadas pela Concessionária possuem avaliam a percepção do cliente quanto aos quesitos de avaliação em uma escala de 0-10.

Conforme informação fornecida pela Urbia, no dia 03/04/2024 (Anexo II), foram aplicadas 2 pesquisas de satisfação com visitantes que compareceram aos Parques Nacionais no mês de fevereiro de 2024. Os seguintes resultados foram obtidos:

Quesito de avaliação	Média ajustada (1-10)
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria a cortesia e atendimento dos funcionários?	10
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria o tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos?	7,5
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria o custo-benefício da visitação (valor gasto x experiência)?	1,5
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria as condições de acessibilidade para portadores de necessidades especiais dentro dos Parques?	2,5
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria a sinalização dentro do parque?	6
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria qualidade de alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio (loja de conveniência)?	6,5
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria a manutenção/conservação, limpeza e higiene das instalações, trilhas e espaços de recepção?	6,5
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria sua percepção quanto à segurança nas dependências do parque e áreas de entorno?	7
Em uma escala de 0 a 10, nos conte como foi sua experiência nos parques?	4,5
Em uma escala de 0 a 10, qual é a probabilidade de recomendar os parques como atrativo turístico natural a um amigo ou a um colega?	1,5
Média Geral (Indicador S)	5,35

3.3 Ações de Manutenção realizadas

As rotinas de manutenção preventivas e corretivas têm por objetivo garantir a disponibilidade e funcionamento dos serviços prestados nos Parques Nacionais. Nesse contexto, de acordo com as informações fornecidas pela Concessionária no dia 19 de março de 2024 por meio da ferramenta Deloitte Connect, apresentaremos neste tópico o detalhamento das ações de manutenção realizadas pela Urbia Cânions Verdes S.A nos três núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi) que compõem a área de Concessão dos Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral no mês de fevereiro de 2024.

Destacamos abaixo o conteúdo dos Relatórios fornecidos pela Urbia, no dia 19 de março de 2024 e no Anexo III deste documento apresentamos as evidências fotográficas fornecidas pela Concessionária quanto as ações de manutenção realizadas.

- Relatório Fotográfico – Fevereiro de 2024
 - Núcleo Itaimbezinho:
 - Pintura das estruturas metálicas da portaria;
 - Mudanças das repartições do almoxarifado com abertura de porta;
 - Organização das prateleiras do almoxarifado;
 - Instalação de painéis de LED:
 - Próximo ao subsolo do CV Itaimbezinho;
 - Próximo da Área de Piquenique;
 - Próximo da Urbia Bike;
 - Núcleo Fortaleza
 - Construção de base para mudança de posição de contêiner;
 - Mudança de posição de contêiner e instalação de módulo de madeira;
 - Escavação de sapara para fixação de pilar do pergolado de madeira;
 - Isolamento das áreas de escavação;
 - Fixação dos Pilares de Madeira;
 - Montagem do Lava-pé Próximo aos Sanitários:
 - Escavação e concretagem de lastro para instalação de lava-pé próximo dos sanitários;
 - Montagem de forma;
 - Concretagem da base;
 - Desforma da base;

3.4 Programação de Podas das Áreas Verdes

A Urbia Cânions Verdes S.A possui um normativo intitulado “Manutenção de Trilhas e Jardinagem” que dispõe sobre a rotina de poda da grama nas áreas sociais dos núcleos. Abaixo descrevemos o conteúdo, em seu formato original, do respectivo normativo:

Núcleo Itaimbezinho

- Roçar a área de entorno das sedes e estacionamentos quinzenalmente;
- Diariamente fazer a variação das áreas sociais, trilhas pavimentadas e estacionamentos;

- PIC Galha Azul: roçar quinzenalmente o entorno da área e fazer a varrição diariamente do entorno.
- Sede Itaimbezinho: roçar quinzenalmente o entorno das sedes e estacionamentos dos visitantes e das operadoras, varrer diariamente;
- Trilha do Vértice: roçar quinzenalmente as laterais da trilha pavimentada e o entorno dos mirantes, varrer diariamente a trilha pavimentada até o mirante do vértice.
- Trilha do Cotovelo: roçar quinzenalmente a beira da estrada que dá acesso ao cotovelo, o entorno das estruturas emergenciais, área social (picnic) e o entorno dos mirantes.

Núcleo Rio do Boi

- Roçar quinzenalmente o entorno da guarita e as laterais da via de acesso da trilha de escape, varrer diariamente o entorno da guarita e estacionamento pavimentado.

Núcleo Fortaleza

- PIC Fortaleza: Roçar quinzenalmente a área de entorno, varrer diariamente o caminho de acesso ao PIC;
- CAV Pedra do segredo e Tigre Preto: roçar quinzenalmente a área do estacionamento e as laterais da trilha até o início da borda sul. Providenciar devida manutenção e manejo de toda trilha para que não ocorra erosão.
- CAV Mirante: Providenciar devida manutenção e manejo de toda trilha para que não ocorra erosão.

Contudo, conforme reportado no relatório mensal de acompanhamento referente ao mês de maio de 2023, a rotina de poda e corte, atualmente, é realizada sob demanda, da forma menos invasiva possível, de forma a preservar as fases reprodutivas das plantas, sobretudo em função da sua sazonalidade. Dessa forma, as rotinas efetivas de poda e corte não estão aderentes ao instrumento normativo existente. Ainda no relatório mensal de acompanhamento do mês de maio de 2023, o Verificador ressaltou a necessidade de resolução da divergência entre as rotinas formalizadas em normativo e as ações executadas de fato.

Nesse contexto, de acordo com as informações fornecidas pela Concessionária no dia 18 de março de 2024 por meio da ferramenta Deloitte Connect (Anexo IV), apresentaremos neste tópico o detalhamento das ações de poda e corte realizadas pela Urbia Cânions Verdes S.A nos três núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi) que compõem a área de Concessão dos Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral no mês de fevereiro de 2024.

- Relatório Fotográfico – Fevereiro de 2024
 - Núcleo Itaimbezinho:
 - ✓ Limpeza das calçadas do entrono da sede;
 - ✓ Limpeza da área de piquenique;
 - ✓ Manutenção dos bancos do entrono da sede;
 - ✓ Limpeza e retirada das grinfas do entorno da sede;
 - ✓ Limpeza e retirada das grinfas do entorno da rodovia;
 - ✓ Desobstrução das canaletas de escoamento;
 - ✓ Roçada da beirada do cânion Itaimbezinho;
 - ✓ Retirada de galho caído com transplante de bromélias;
 - Núcleo Fortaleza:
 - ✓ Manutenção de Trilha – Pedra do Segredo: Roçada e limpeza da trilha Pedra do Segredo.

- Núcleo Rio do Boi:
 - ✓ Desobstrução, corte e retirada de troncos caídos na trilha de escape.

3.5 Gestão da Segurança

Em consonância com o Contrato de Concessão nº 01/2021, a Urbia Cânions Verdes S.A elaborou documento intitulado “Anexo I – Projeto Básico”, que contempla o detalhamento do Sistema de Gestão de Segurança – SGS a ser implementado pela Concessionária, abrangendo todas as atividades e serviços concessionados (Anexo V deste relatório).

Em resposta a solicitação de informações realizada pelo Verificador Independente no dia 18 de julho de 2023, encaminhada via plataforma Deloitte Connect e também por e-mail, a Urbia Cânions Verdes S.A enviou, no dia 09 de agosto de 2023, um arquivo em formato .pdf com o título “Itens SGS realizados”, o qual contempla duas colunas de informações: Ação realizada/rotinas e Item da norma atendido (Anexo VIII). Conforme relatado no relatório mensal de acompanhamento do mês de junho de 2023, emitido no dia 18 de agosto de 2023, a Concessionária havia informado que seria desenvolvido um modelo de acompanhamento mais detalhado para reporte do andamento das ações de implantação do SGS, o qual iria dispor do status e temporalidade de cada ação.

No dia 06 de dezembro de 2023, através da plataforma Deloitte Connect, a Concessionária disponibilizou um documento que contempla o andamento das ações de implantação do SGS. Tal documento está contemplado no Anexo XI deste relatório. Tendo em vista que a Concessionária não encaminhou uma atualização das ações de implantação do SGS para o mês de fevereiro de 2024, tal aspecto deverá ser considerado como limitação de escopo do trabalho do verificador independente.

4. Pontos de Atenção e Oportunidades de Melhoria

Em consonância com o contrato para prestação de serviços técnicos de verificação independente para auxiliar o Poder Concedente no acompanhamento e fiscalização da execução do Contrato de Concessão nº 01/2021, estabelecido entre a Urbia Cânions Verdes S.A. (Concessionária) e a Deloitte Touche Tohmatsu Consultores LTDA, e levando em consideração os aspectos abordados no item 3 deste documento, o Verificador Independente apresentará abaixo o status/andamento das sugestões de melhoria apontadas nos relatórios mensais de acompanhamento anteriores.



Figura 6 – Balanço Infinito – Mirante Fortaleza, localizado no Núcleo Fortaleza do Parque Nacional de Aparados da Serra e da Serra Geral.



Figura 7 – Café Costanera – PIC Cotovelo, localizado no Núcleo Itaimbezinho do Parque Nacional de Aparados da Serra e da Serra Geral.



Figura 8 – Gramado – Centro de Visitação (CV) Itaimbezinho, localizado no Núcleo Itaimbezinho do Parque Nacional de Aparados da Serra e da Serra Geral.

#	Aspecto Identificado	Categoria	Impacto	Recomendação de melhoria	Identificado em:	Responsável (eis)	Status
1	<p>O Verificador identificou que a Pesquisa de Satisfação aplicada pela Concessionária possui 2 pontos que estão em desacordo com o Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021:</p> <p>1) A escala de mensuração da pesquisa de satisfação aplicada pela concessionária é de 1 a 5, em que 1 é péssimo e 5 é ótimo. Contudo, o item 2.5 do Anexo V do Contrato de Concessão determina que a escala de mensuração deve ser de 1 a 10, em que 1 é péssimo e 10 é ótimo, vide Anexo VII deste relatório.</p> <p>2) O item 2.1 do Anexo V do Contrato de Concessão prevê que a satisfação dos visitantes deve ser avaliada a partir de 8 itens:</p> <p>a) Cortesia e atendimento dos funcionários</p> <p>b) Tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos;</p> <p>c) O valor gasto foi compatível com a experiência do visitante;</p> <p>d) Sinalização e acessibilidade, inclusive para deficientes físicos acessarem estruturas internas e externas dos Parques Nacionais;</p> <p>e) Limpeza e higiene das instalações e espaços de receptivo;</p> <p>f) Qualidade dos alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio;</p> <p>g) Manutenção e conservação de instalações, espaços e serviços de visitação em atrativos turísticos; e</p> <p>h) Percepção quanto à segurança patrimonial do visitante;</p> <p>Diante desse contexto, foi verificado que a Pesquisa de Satisfação aplicada pela Concessionária possui os seguintes 8 itens:</p> <p>a) Sinalização e facilidade de acesso aos Parques Nacionais;</p> <p>b) Tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos;</p> <p>c) Custo-benefício da visitação (valor gasto x experiência);</p> <p>d) Cortesia e atendimento dos funcionários;</p> <p>e) Acessibilidade, mobilidade e sinalização dentro dos Parques Nacionais;</p> <p>f) Manutenção/conservação, limpeza e higiene das instalações, trilhas e espaços de receptivo;</p> <p>g) Qualidade de alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio (loja de conveniência);</p>	Pesquisa de Satisfação	I – Índice de Satisfação dos Visitantes	<p>Diante do exposto, o Verificador entende que existem dois cenários possíveis para tratativa das divergências encontradas:</p> <p>1 – Ajustar a pesquisa de satisfação que está sendo aplicada atualmente para que esta se adeque aos requisitos expressos nos itens 2.1 e 2.5 do Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021 (conforme detalhamento fornecido no tópico 3.3 deste relatório);</p> <p>2 – Solicitar ao Poder Concedente, via ofício, a autorização para manter o formato da pesquisa de satisfação aplicada atualmente, justificando de maneira técnica os motivos para manutenção desse formato. Caso essa demanda seja aprovada formalmente pelo Poder Concedente, o modelo de pesquisa aplicado atualmente não terá qualquer impacto na Nota Final de Desempenho da Concessionária (apurada semestralmente). Caso contrário, a Concessionária deverá adaptar o formato atual aos requisitos estabelecidos nos itens 2.1 e 2.5 do Anexo V do Contrato de Concessão.</p> <p>Adicionalmente, com relação as inconsistências encontradas na base de resultados da pesquisa de satisfação, o Verificador sugere que a Urbia verifique a origem da inconsistência, realize os devidos ajustes e envie novamente para o Verificador a base corrigida.</p>	Relatório Mensal de Acompanhamento (Maio/2023)	Urbia	Concluído (Conforme definições contempladas na ata da reunião de governança realizada no dia 22/11/2023 – Anexo X).

Relatório Mensal de Acompanhamento – Fevereiro de 2024							
#	Aspecto Identificado	Categoria	Impacto	Recomendação de melhoria	Identificado em:	Responsável (eis)	Status
	<p>h) Percepção quanto à segurança nas dependências do parque e áreas do entorno;</p> <p>Nesse contexto, o Verificador identificou as seguintes inconsistências:</p> <ul style="list-style-type: none">• O quesito de avaliação "Manutenção/conservação, limpeza e higiene das instalações, trilhas e espaços de receptivo" corresponde a junção dos quesitos e) - limpeza e higiene das instalações e g) - manutenção e conservação de instalações, espaços e serviços de visitação em atrativos turísticos, do item 2.1 do Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021.• Os quesitos "Acessibilidade, mobilidade e sinalização dentro dos Parques Nacionais" e "Sinalização e facilidade de acesso aos Parques Nacionais" correspondem ao quesito d) - Sinalização e acessibilidade, inclusive para deficientes físicos acessarem estruturas internas e externas dos Parques Nacionais, do item 2.1 do Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021. <p>Não obstante aos pontos citados acima, que dizem respeito a conformidade da pesquisa atual em relação as disposições dos itens 2.1 e 2.5 do Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021, o Verificador observou que 44 registros da base de dados da pesquisa de satisfação datam do mês de junho de 2023 (coluna B – "Hora de início"), porém, estão registradas como realizadas no mês de maio de 2023 (coluna D – "Mês").</p>						
2	<p>Conforme citado no item 3.3 deste documento, foi constatado que não foi atingido o tamanho mínimo da amostra mensal de entrevistados para verificação da satisfação do visitante, ou seja, 10% do total de visitantes nos Parques Nacionais, de acordo com o Anexo V do Contrato de Concessão 01/2021.</p> <p>No mês de junho de 2023, de acordo com as informações fornecidas pela Concessionária, foram aplicadas 46 pesquisas de satisfação, sendo necessário um total de 2.593 (10% de 25.931, número total de visitantes em junho de 2023), representando uma diferença de 2.547 para atingimento da amostra mínima.</p>	Pesquisa de Satisfação	1 – Índice de Satisfação dos Visitantes	Incluir no reporte (mensal, trimestral e semestral) as iniciativas da Concessionária para atingimento do número mínimo de respostas para a pesquisa de satisfação dos visitantes (10% do número total de visitantes no respectivo mês).	Relatório Mensal de Acompanhamento (junho/2023)	Urbia	Não iniciado
4	Inexistência de disposições formalizadas quanto a realização das ações de manutenção preventiva da infraestrutura e dos equipamentos dos Parques Nacionais.	Gestão da Manutenção	Quesito 3 do Indicador M – Manutenção e Conservação das Instalações e Serviços Concedidos nos Parques Nacionais	Elaborar instrumento normativo que contemple um programa de manutenção preventiva da infraestrutura e dos equipamentos dos Parques Nacionais. Tal programa deve contemplar as ações a serem executadas e as respectivas periodicidades dessas ações. Se houver o entendimento, entre Poder Concedente e Concessionária, que não é possível estabelecer um	Relatório Mensal de Acompanhamento (Maio/2023)	Urbia	Não iniciado

Relatório Mensal de Acompanhamento – Fevereiro de 2024							
#	Aspecto Identificado	Categoria	Impacto	Recomendação de melhoria	Identificado em:	Responsável (eis)	Status
				cronograma detalhado de ações preventivas, em virtude da natureza das intervenções realizadas, sugere-se que o instrumento normativo contemple as premissas para realização das manutenções corretivas, ou seja, critérios bem definidos que determinem em que cenários serão realizadas manutenções pela Concessionária.			
5	Inexistência de disposições formalizadas quanto a realização das ações de manutenção preventiva da infraestrutura e dos equipamentos dos Parques Nacionais.	Gestão da Manutenção	Quesito 3 do Indicador M – Manutenção e Conservação das Instalações e Serviços Concedidos nos Parques Nacionais	Realizar análise de viabilidade (financeira e operacional) para avaliação de uso de uma ferramenta sistêmica para acompanhamento das ordens de serviço relativas as ações de manutenção (preventivas e corretivas). Tal ferramenta permitirá um controle mais eficiente dessas ações e o reporte tempestivo, sempre que necessário, às partes interessadas.	Relatório Mensal de Acompanhamento (Maio/2023)	Urbia	Não iniciado
6	De acordo com as considerações já expressas no tópico 3.6 deste relatório, durante inspeção física realizada pelo Verificador Independente nos dias 18 e 19 de maio de 2023, foi observado que os Parque dispõem de lixeiras para coleta seletiva, no entanto, estas não estão em conformidade com a Resolução CONAMA 275, de 25 de abril de 2001 (Anexo VI). O Verificador Independente entende que há uma nuance a ser esclarecida entre o Poder Concedente (ICMBio) e o Concessionário (Urbia Cânions Verdes S.A) quanto ao atendimento do quesito 2, do item 3.2 do Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021. Tal quesito compõe o Indicador R – Qualidade na Gestão de Resíduos da Operação (R) e traz o seguinte questionamento "Existem lixeiras para coleta seletiva?", tendo como respostas possíveis as opções "Sim, Parcial e Não".	Coleta Seletiva	Quesito 2 do Indicador R – Qualidade na Gestão de Resíduos	Definir e formalizar, via ofício, expressamente critérios objetivos a serem considerados para apuração do atendimento do quesito 2, do item 3.2 do Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021.	Relatório Mensal de Acompanhamento (Maio/2023)	ICMBio	Concluído
7	Inexistência de disposições formalizadas quanto a realização das ações de poda e corte das áreas verdes dos Parques Nacionais.	Poda e Corte das áreas verdes	Quesito 8 do Indicador M – Manutenção e Conservação das Instalações e Serviços Concedidos nos Parques Nacionais	Elaborar instrumento normativo que contemple o programa de poda e corte das áreas verdes dos Parques Nacionais. Tal programa deve contemplar as ações a serem executadas e as respectivas periodicidades dessas ações, considerando todos os critérios relacionados a execução da atividade. Se houver o entendimento, entre Poder Concedente e Concessionária, de que não é possível estabelecer um cronograma detalhado para as ações de poda e corte das áreas verdes dos Parques Nacionais, em virtude das especificidades da vegetação de cada Núcleo, sugere-se que o instrumento normativo contemple as premissas para realização dessas ações, ou seja, critérios bem definidos que determinem em que cenários serão realizadas a poda e corte das áreas verdes dos Parques Nacionais.	Relatório Mensal de Acompanhamento (Maio/2023)	Urbia	Não iniciado

Relatório Mensal de Acompanhamento – Fevereiro de 2024

#	Aspecto Identificado	Categoria	Impacto	Recomendação de melhoria	Identificado em:	Responsável (eis)	Status
8	Inexistência de documentação relativa ao acompanhamento das ações de implantação do Sistema de Gestão de Segurança (SGS).	Gestão da Segurança	Quesito 7 do Indicador M – Manutenção e Conservação das Instalações e Serviços Concedidos nos Parques Nacionais	Elaborar cronograma contemplando o detalhamento de todas as ações, e o seus respectivos status, prazos e responsáveis, relacionadas ao Projeto de Implantação do Sistema de Gestão de Segurança (SGS) dos Parques Nacionais. A existência de tal instrumento permitirá o acompanhamento de forma eficiente e tempestiva da implantação do SGS, assim como o reporte, sempre que necessário, ao Verificador Independente (Deloitte) e Poder Concedente (ICMBio).	Relatório Mensal de Acompanhamento (Maio/2023)	Urbia	Concluído (Enviado para o VI no dia 06/12/2023)
9	Conforme citado no item 2 desta tabela, foi constatado que não foi atingido o tamanho mínimo da amostra mensal de entrevistados para verificação da satisfação do visitante ao longo dos meses, ou seja, 10% do total de visitantes nos Parques Nacionais, de acordo com o Anexo V do Contrato de Concessão 01/2021. Portanto, foi indagado pela Concessionária, através da reunião de governança entre as partes (Deloitte, Urbia e ICMBio), realizada no dia 22 de novembro de 2023, a inclusão de uma análise estatística do tamanho da amostra para realização da pesquisa de satisfação, uma vez que tal análise poderá embasar eventual mudança nos parâmetros de mensuração do indicador S (Índice de Satisfação dos Visitantes).	Pesquisa de Satisfação	Indicador S – (Índice de Satisfação dos Visitantes).	Acrescentar ao relatório semestral de desempenho uma análise quanto ao tamanho da amostra da pesquisa de satisfação necessária para obtenção de um intervalo de confiança de 95%.	Relatórios mensais de acompanhamento ao longo do segundo semestre de 2023	Deloitte	Concluído (Análise foi incluída no relatório semestral de desempenho do 1º semestre de vigência do contrato do VI)

4.1 Governança do Projeto

- Reuniões realizadas no mês de fevereiro

04/03/2024 – Reunião de governança mensal entre o Verificador Independente e as partes interessadas (Poder Concedente e Concessionária) do Contrato de Concessão nº 01/2021.

- Alinhamentos realizados:
 - ICMBio – O Poder Concedente informou que a Procuradoria Jurídica do ICMBio rejeitou o pleito reequilíbrio econômico-financeiro da Urbia, julgando-o, portanto, como improcedente. Dessa forma, o Verificador não contemplará esse tema nas próximas reuniões de status, até que se tenha algum fato novo sobre o pleito;
 - ICMBio e Urbia – Dar andamento a discussão para definição de como o NBV será utilizado (critérios, abrangência, etc.) no Sistema de Mensuração de Desempenho do Contrato de Concessão 01/2021;
 - ICMBio e Urbia - Participar da vista da COEST aos Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral para discussão dos aspectos pertinentes a utilização do NBV.

5. Anexos

Anexo I – Números de Visitação dos Parques Nacionais



I. Fluxo de Visitante:

Núcleos	Quantidade
Itaimbezinho	5.587
Fortaleza	5.298
Rio do Boi	959
Total	11.844

Nota explicativa: O número de visitantes indicado na tabela acima leva em consideração a quantidade de acessos realizados, podendo o visitante com um mesmo ingresso acessar mais de um parque, conforme Política de Ingressos.

II. Número de isenções e cortesias:

Descrição	Quantidade
Fortaleza	195
Itaimbezinho	294
Rio do Boi	95
Total	584

III. Valor total arrecadado com a cobrança de ingressos:

Município	Valor
Cambará do Sul (Itaimbezinho e Fortaleza)	R\$ 447.035,60
Praia Grande (Rio do Boi)	R\$ 88.099,10
Total	R\$ 535.134,70

IV. Valor total arrecadado com outras receitas dos Parques:

Descrição	Valor
Estacionamento	R\$ 37.095,00
Cessão de Espaços, Comércio e Atrativos	R\$ 198.924,04
Total	R\$ 236.019,04

A Concessionária informa que, em atendimento ao item 8.3.1.3.10 do Projeto Básico, encontram-se à disposição do Poder Concedente o quantitativo de 60 (sessenta) ingressos, calculado sobre a

● Urbia Cânions Verdes S.A.

○ Av. Getúlio Vargas, 1.853 • Sala 2 • 95.480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS

○ 55 11 3317-8000 • www.urbiaparques.com.br

Anexo II – Amostra da Pesquisa de Satisfação realizada pela Concessionária:

ID	Hora de início	Hora de concl	Em	No	Idioma	Nacionalidade / Natid	Estado de origem - U	Falt	Com q	Escolaridade / Level	Possul	Fre	Como ficou sabendo	Com quem vis	Cidade de hospes	
121	11/2/24 23:27	2/11/24 23:32:27	anonymous		Português	Brasileiro (a/e)	Brazilia	Rio Grande do Sul (RS)	30-59	Masculino	Pós-graduação Completa	Não / No	1ª vez	Indicação de amigos/fam	Casal / Couple;	Cambará do Sul (RS)
122	23/2/24 13:41	2/23/24 13:47:49	anonymous		Português	Brasileiro (a/e)	Brazilia	Pará (PA)	30-59	Masculino	Superior Completo / Bac	Não / No	2ª vez	Indicação de amigos/fam	Sozinho / Lonely;	Cambará do Sul (RS)

Relatório Mensal de Acompanhamento – Fevereiro de 2024

Anexo III – Evidências das ações de manutenção, poda e corte realizadas:

Relatório Fotográfico – Fevereiro de 2024:



CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0019	REVISÃO: R0	DATA: 15/03/2024

**RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS
PELA URBIA CÂNIONS VERDES NOS PARQUES NACIONAIS
DE APARADOS DA SERRA E DA SERRA GERAL**

MÊS DE REFERÊNCIA: FEVEREIRO DE 2024

• **Urbia Cânions Verdes S.A.**
o Av. Getúlio Vargas, 1853 • Sala 2 • 95480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS
o www.urbiaparques.com.br



RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS		
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
EMPRESA: URBIA CÂNIONS VERDES S/A		
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0019	REVISÃO: R0	DATA: 15/03/2024

PARQUE NACIONAL DE APARADOS DA SERRA

NÚCLEO ITAIMBEZINHO

MÊS DE REFERÊNCIA: FEVEREIRO DE 2024

• Urbia Cânions Verdes S.A.
o Av. Getúlio Vargas, 1853 • Sala 2 • 95480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS
o www.urbiaparques.com.br



RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS		
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
EMPRESA: URBIA CÂNIONS VERDES S/A		LOCAL: NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS)
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0019	REVISÃO: R0	DATA: 15/03/2024
PERÍODO: FEVEREIRO/2024		SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 29/02/2024
		
GRALHA AZUL		GRALHA AZUL
PINTURA DAS ESTRUTURAS METÁLICAS DA PORTARIA		PINTURA DAS ESTRUTURAS METÁLICAS DA PORTARIA
		
GRALHA AZUL		GRALHA AZUL
PINTURA DAS ESTRUTURAS METÁLICAS DA PORTARIA		PINTURA DAS ESTRUTURAS METÁLICAS DA PORTARIA
		
PINTURA DAS ESTRUTURAS METÁLICAS DA PORTARIA		PINTURA DAS ESTRUTURAS METÁLICAS DA PORTARIA

• Urbia Cânions Verdes S.A.
o Av. Getúlio Vargas, 1853 • Sala 2 • 95480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS
o www.urbiaparques.com.br



RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS		
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
EMPRESA: URBIA CÂNIIONS VERDES S/A		LOCAL: NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS)
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0019	REVISÃO: R0	DATA: 15/03/2024
PERÍODO: FEVEREIRO/2024		SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 29/02/2024
<div><div></div><div></div></div>		
CENTRO OPERACIONAL		CENTRO OPERACIONAL
MUDANÇA DAS REPATIÇÕES DO ALMOXARIFADO COM ABERTURA DE PORTA		MUDANÇA DAS REPATIÇÕES DO ALMOXARIFADO COM ABERTURA DE PORTA
<div><div></div><div></div></div>		
CENTRO OPERACIONAL		CENTRO OPERACIONAL
MUDANÇA DAS REPATIÇÕES DO ALMOXARIFADO COM ABERTURA DE PORTA		MUDANÇA DAS REPATIÇÕES DO ALMOXARIFADO COM ABERTURA DE PORTA
<div><div></div><div></div></div>		
CENTRO OPERACIONAL		CENTRO OPERACIONAL
ORGANIZAÇÃO DAS PRATELEIRAS DO ALMOXARIFADO		ORGANIZAÇÃO DAS PRATELEIRAS DO ALMOXARIFADO

• Urbia Cânions Verdes S.A.
o Av. Getúlio Vargas, 1853 • Sala 2 • 95480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS
o www.urbiaparques.com.br



RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS		
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
EMPRESA: URBIA CÂNIONS VERDES S/A		LOCAL: NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS)
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0019	REVISÃO: R0	DATA: 15/03/2024
PERÍODO: FEVEREIRO/2024		SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 29/02/2024
		
CENTRO OPERACIONAL		CENTRO OPERACIONAL
ORGANIZAÇÃO DAS PRATELEIRAS DO ALMOXARIFADO		ORGANIZAÇÃO DAS PRATELEIRAS DO ALMOXARIFADO
		
SEDE ITAIMBEZINHO		SEDE ITAIMBEZINHO
INSTALAÇÃO DE PAINEL DE LED PRÓXIMO DO SUBSOLO DO SUBSOLO DO CVV ITAIMBEZINHO		INSTALAÇÃO DE PAINEL DE LED PRÓXIMO DA ÁREA DE PIQUENIQUE
		
SEDE ITAIMBEZINHO		COTOVELO
INSTALAÇÃO DE PAINEL DE LED PRÓXIMO DA URBIA BIKE		INSTALAÇÃO DE PAINEL DE LED PRÓXIMO DA ÁREA DE PIQUENIQUE

• Urbia Cânions Verdes S.A.
o Av. Getúlio Vargas, 1853 • Sala 2 • 95480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS
o www.urbiaparques.com.br



RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS		
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
EMPRESA: URBIA CÂNIONS VERDES S/A		
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0019	REVISÃO: R0	DATA: 15/03/2024

PARQUE NACIONAL DA SERRA GERAL

NÚCLEO FORTALEZA

MÊS DE REFERÊNCIA: FEVEREIRO DE 2024

• Urbia Cânions Verdes S.A.
o Av. Getúlio Vargas, 1853 • Sala 2 • 95480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS
o www.urbiaparques.com.br



RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS		
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
EMPRESA: URBIA CÂNIONS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO FORTALEZA (PNSG)	
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0019	REVISÃO: R0	DATA: 15/03/2024
PERÍODO: FEVEREIRO/2024	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 29/02/2024	
<div><div></div><div>MIRANTE FORTALEZA</div><div>CONSTRUÇÃO DE BASE PARA MUDANÇA DE POSIÇÃO DE CONTÊNER</div></div>		
<div><div></div><div>MIRANTE FORTALEZA</div><div>CONSTRUÇÃO DE BASE PARA MUDANÇA DE POSIÇÃO DE CONTÊNER</div></div>		
<div><div></div><div>MIRANTE FORTALEZA</div><div>CONSTRUÇÃO DE BASE PARA MUDANÇA DE POSIÇÃO DE CONTÊNER</div></div>		
<div><div></div><div>MIRANTE FORTALEZA</div><div>MUDANÇA DE POSIÇÃO DE CONTÊNER E INSTALAÇÃO DE MÓDULO DE MADEIRA</div></div>		
<div><div></div><div>MIRANTE FORTALEZA</div><div>ESCAVAÇÃO DE SAPARA PARA FIXAÇÃO DE PILAR DO PERGOLADO DE MADEIRA</div></div>		
<div><div></div><div>MIRANTE FORTALEZA</div><div>ESCAVAÇÃO DE SAPARA PARA FIXAÇÃO DE PILAR DO PERGOLADO DE MADEIRA</div></div>		

• Urbia Cânions Verdes S.A.
o Av. Getúlio Vargas, 1853 • Sala 2 • 95480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS
o www.urbiaparques.com.br



RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS		
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
EMPRESA: URBIA CÂNIONS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO FORTALEZA (PNSG)	
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0019	REVISÃO: R0	DATA: 15/03/2024
PERÍODO: FEVEREIRO/2024	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 29/02/2024	
		
MIRANTE FORTALEZA	MIRANTE FORTALEZA	
ISOLAMENTO DAS ÁREAS DE ESCAVAÇÃO		FIXAÇÃO DOS PILARES DE MADEIRA
		
MIRANTE FORTALEZA	MIRANTE FORTALEZA	
ESCAVAÇÃO E CONCRETAGEM DE LASTRO PARA INSTALAÇÃO DE LAVA-PÊ PRÓXIMO DOS SANITÁRIOS	MONTAGEM DE FÔRMA DA BASE DO LAVA-PÊ PRÓXIMO DOS SANITÁRIOS	
		
MIRANTE FORTALEZA	MIRANTE FORTALEZA	
CONCRETAGEM DA BASE DO LAVA-PÊ PRÓXIMO DOS SANITÁRIOS	DESFORMA DA BASE DO LAVA-PÊ PRÓXIMO DOS SANITÁRIOS	

• Urbia Cânions Verdes S.A.
o Av. Getúlio Vargas, 1853 • Sala 2 • 95480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS
o www.urbiaparques.com.br

Relatório Mensal de Acompanhamento – Fevereiro de 2024

Anexo IV – Ações de poda e corte realizadas no mês:

Relatório Fotográfico – Fevereiro de 2024



CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0020	REVISÃO: R0	DATA: 15/03/2024

**RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS DE PODA E ROÇADA
EXECUTADOS PELA URBIA CÂNIONS VERDES NOS PARQUES NACIONAIS
DE APARADOS DA SERRA E DA SERRA GERAL**

MÊS DE REFERÊNCIA: FEVEREIRO DE 2024

• **Urbia Cânions Verdes S.A.**
o Av. Getúlio Vargas, 1853 • Sala 2 • 95480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS
o www.urbiaparques.com.br



RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS DE PODA E ROÇADA		
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
EMPRESA: URBIA CÂNIONS VERDES S/A		
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0020	REVISÃO: R0	DATA: 15/03/2024

PARQUE NACIONAL DE APARADOS DA SERRA

NÚCLEO ITAIMBEZINHO

MÊS DE REFERÊNCIA: FEVEREIRO DE 2024

• Urbia Cânions Verdes S.A.
o Av. Getúlio Vargas, 1853 • Sala 2 • 95480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS
o www.urbiaparques.com.br



RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS		
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
EMPRESA: URBIA CÂNIIONS VERDES S/A		LOCAL: NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS)
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0020	REVISÃO: R0	DATA: 15/03/2024
PERÍODO: FEVEREIRO/2024		SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 29/02/2024
<div><div></div><div></div></div>		
MANUTENÇÃO DE TRILHA: SEDE ITAIMBEZINHO		MANUTENÇÃO DE TRILHA: SEDE ITAIMBEZINHO
LIMPEZA DAS CALÇADAS DOS ENTORNO DA SEDE		LIMPEZA DAS CALÇADAS DOS ENTORNO DA SEDE
<div><div></div><div></div></div>		
MANUTENÇÃO DE TRILHA: SEDE ITAIMBEZINHO		MANUTENÇÃO DE TRILHA: SEDE ITAIMBEZINHO
LIMPEZA DA ÁREA DE PIQUENIQUE		LIMPEZA DA ÁREA DE PIQUENIQUE
<div><div></div><div></div></div>		
MANUTENÇÃO DE TRILHA: SEDE ITAIMBEZINHO		MANUTENÇÃO DE TRILHA: SEDE ITAIMBEZINHO
MANUTENÇÃO DOS BANCOS DOS ENTORNO DA SEDE		MANUTENÇÃO DOS BANCOS DOS ENTORNO DA SEDE

• Urbia Cântions Verdes S.A.
o Av. Getúlio Vargas, 1853 • Sala 2 • 95480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS
o www.urbiaparques.com.br



RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS DE PODA E ROÇADA			
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)			
EMPRESA: URBIA CÂNIONS VERDES S/A		LOCAL: NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS)	
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0020		REVISÃO: R0	DATA: 15/03/2024
PERÍODO: FEVEREIRO/2024		SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 29/02/2024	
MANUTENÇÃO DE TRILHA: SEDE ITAIMBEZINHO		MANUTENÇÃO DE TRILHA: SEDE ITAIMBEZINHO	
LIMPEZA E RETIRADA DAS GRIFAS DO ENTORNO DA SEDE		LIMPEZA E RETIRADA DAS GRIFAS DO ENTORNO DA SEDE	
MANUTENÇÃO DE TRILHA: SEDE ITAIMBEZINHO		MANUTENÇÃO DE TRILHA: SEDE ITAIMBEZINHO	
LIMPEZA E RETIRADA DAS GRIFAS DO ENTORNO DA SEDE		LIMPEZA E RETIRADA DAS GRIFAS DO ENTORNO DA SEDE	
MANUTENÇÃO DE TRILHA: RODOVIA INTERNA		MANUTENÇÃO DE TRILHA: RODOVIA INTERNA	
LIMPEZA E RETIRADA DAS GRIFAS AO LONGO DA RODOVIA		LIMPEZA E RETIRADA DAS GRIFAS AO LONGO DA RODOVIA	

• Urbia Cânions Verdes S.A.
o Av. Getúlio Vargas, 1853 • Sala 2 • 95480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS
o www.urbiaparques.com.br



RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS DE PODA E ROÇADA		
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
EMPRESA: URBIA CÂNIONS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS)	
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0020	REVISÃO: R0	DATA: 15/03/2024
PERÍODO: FEVEREIRO/2024	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 29/02/2024	
<div><div><p>15 de fev. de 2024 10:17:49 29°10'22.11\" S - 50°48'38.7\" W Altitude: 225.00m Velocidade: 1.0m/min</p></div><div><p>15 de fev. de 2024 10:17:50 29°10'22.11\" S - 50°48'38.7\" W Altitude: 225.00m Velocidade: 1.0m/min</p></div></div>		
MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO	MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO	
DESOBSTRUÇÃO DAS CANALETAS DE ESCOAMENTO	DESOBSTRUÇÃO DAS CANALETAS DE ESCOAMENTO	
<div><div><p>15 de fev. de 2024 09:34:58 29°10'11.40\" S - 50°48'38.7\" W</p></div><div><p>15 de fev. de 2024 10:55:12 29°10'11.40\" S - 50°48'38.7\" W</p></div></div>		
MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO	MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO	
ROÇADA DA BEIRADA DO CÂNION ITAIMBEZINHO	ROÇADA DA BEIRADA DO CÂNION ITAIMBEZINHO	
<div><div><p>15 de fev. de 2024 09:25:41 29°10'53.41\" S - 50°55'11.37\" W</p></div><div><p>15 de fev. de 2024 09:14:30 29°10'53.74\" S - 50°55'11.35\" W</p></div></div>		
MANUTENÇÃO DE TRILHA: PIQUENIQUE COTOVELO	MANUTENÇÃO DE TRILHA: PIQUENIQUE COTOVELO	
RETIRADA DE GALHO CAÍDO COM TRANSPLANTE DE BROMÉLIAS	RETIRADA DE GALHO CAÍDO COM TRANSPLANTE DE BROMÉLIAS	

• Urbia Cânions Verdes S.A.
o Av. Getúlio Vargas, 1853 • Sala 2 • 95480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS
o www.urbiaparques.com.br



RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS DE PODA E ROÇADA		
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
EMPRESA: URBIA CÂNIONS VERDES S/A		
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0020	REVISÃO: R0	DATA: 15/03/2024

PARQUE NACIONAL DA SERRA GERAL

NÚCLEO FORTALEZA

MÊS DE REFERÊNCIA: FEVEREIRO DE 2024

• Urbia Cânions Verdes S.A.
o Av. Getúlio Vargas, 1853 • Sala 2 • 95480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS
o www.urbiaparques.com.br



RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS DE PODA E ROÇADA			
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)			
EMPRESA: URBIA CÂNIIONS VERDES S/A		LOCAL: NÚCLEO FORTALEZA (PNSG)	
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0018		REVISÃO: R0	DATA: 15/03/2024
PERÍODO: FEVEREIRO/2024		SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 29/02/2024	
MANUTENÇÃO DE TRILHA: PEDRA DO SEGREDO		MANUTENÇÃO DE TRILHA: PEDRA DO SEGREDO	
ROÇADA E LIMPEZA DA TRILHA DA PEDRA DO SEGREDO		ROÇADA E LIMPEZA DA TRILHA DA PEDRA DO SEGREDO	
MANUTENÇÃO DE TRILHA: PEDRA DO SEGREDO		MANUTENÇÃO DE TRILHA: PEDRA DO SEGREDO	
ROÇADA E LIMPEZA DA TRILHA DA PEDRA DO SEGREDO		ROÇADA E LIMPEZA DA TRILHA DA PEDRA DO SEGREDO	
MANUTENÇÃO DE TRILHA: PEDRA DO SEGREDO		MANUTENÇÃO DE TRILHA: PEDRA DO SEGREDO	
ROÇADA E LIMPEZA DA TRILHA DA PEDRA DO SEGREDO		ROÇADA E LIMPEZA DA TRILHA DA PEDRA DO SEGREDO	

• Urbia Cântions Verdes S.A.
o Av. Getúlio Vargas, 1853 • Sala 2 • 95480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS
o www.urbiaparques.com.br



RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS		
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
EMPRESA: URBIA CÂNIONS VERDES S/A		
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0020	REVISÃO: R0	DATA: 15/03/2024

PARQUE NACIONAL DE APARADOS DA SERRA

NÚCLEO RIO DO BOI

MÊS DE REFERÊNCIA: FEVEREIRO DE 2024

• **Urbia Cânions Verdes S.A.**
o Av. Getúlio Vargas, 1853 • Sala 2 • 95480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS
o www.urbiaparques.com.br



RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS DE PODA E ROÇADA				
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)				
EMPRESA: URBIA CÂNIIONS VERDES S/A	LOCAL: RIO DO BOI (PNAS)			
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0020	REVISÃO: R0	DATA: 15/03/2024		
PERÍODO: FEVEREIRO/2024	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 29/02/2024			
<div><div></div><div>MANUTENÇÃO DE TRILHA: RIO DO BOI DESOBSTRUÇÃO, CORTE E RETIRADA DE TRONCOS CAÍDOS NA TRILHA DE ESCAPE</div></div>			<div><div></div><div>MANUTENÇÃO DE TRILHA: RIO DO BOI DESOBSTRUÇÃO, CORTE E RETIRADA DE TRONCOS CAÍDOS NA TRILHA DE ESCAPE</div></div>	
<div><div></div><div>MANUTENÇÃO DE TRILHA: RIO DO BOI DESOBSTRUÇÃO, CORTE E RETIRADA DE TRONCOS CAÍDOS NA TRILHA DE ESCAPE</div></div>			<div><div></div><div>MANUTENÇÃO DE TRILHA: RIO DO BOI DESOBSTRUÇÃO, CORTE E RETIRADA DE TRONCOS CAÍDOS NA TRILHA DE ESCAPE</div></div>	
<div><div></div><div>MANUTENÇÃO DE TRILHA: RIO DO BOI DESOBSTRUÇÃO, CORTE E RETIRADA DE TRONCOS CAÍDOS NA TRILHA DE ESCAPE</div></div>			<div><div></div><div>MANUTENÇÃO DE TRILHA: RIO DO BOI DESOBSTRUÇÃO, CORTE E RETIRADA DE TRONCOS CAÍDOS NA TRILHA DE ESCAPE</div></div>	

• Urbia Cântions Verdes S.A.
o Av. Getúlio Vargas, 1853 • Sala 2 • 95480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS
o www.urbiaparques.com.br

Anexo V – Projeto Básico do Sistema de Gestão de Segurança (SGS):



Processo Administrativo nº02070.007614/2019-32

Anexo I – Projeto Básico

Atendimento Item 8.2 – Planejamentos e sistemas gerenciais

v. Sistema de Gestão de Segurança - SGS

Relatório Mensal de Acompanhamento – Fevereiro de 2024

Anexo VI – Lixeiras para coleta seletiva



Anexo VII - Pesquisa de Satisfação contemplada no Anexo V do Contrato de Concessão:

14/10/2020	SEI/CMBo - 7825512 - Anexo
<p>2.1. A CONCESSIONÁRIA deverá aplicar um questionário de satisfação dos visitantes, empregando-se escala gradativa entre péssimo e ótimo, nos seguintes itens:</p> <ul style="list-style-type: none">a) cortesia e atendimento dos funcionários;b) tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos;c) o valor gasto foi compatível com a experiência do visitante;d) sinalização e acessibilidade, inclusive para deficientes físicos acessarem estruturas internas e externas dos Parques;e) limpeza e higiene das instalações e espaços de receptivo;f) qualidade de alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio;g) manutenção e conservação de instalações, espaços e serviços de visitação em atrativos turísticos; eh) percepção quanto à segurança patrimonial do visitante; <p>2.2. Além dos critérios acima descritos, os formulários de pesquisa deverão conter, no mínimo, as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Nacionalidadeb) Faixa etáriac) Gênerod) Escolaridadee) Portador de necessidades especiais (sim/não)f) Origem do visitante.	

Anexo VIII - Itens SGS realizados

ITEM	AÇÃO REALIZADAS / ROTINAS	ITEM DA NORMA ATENDIDO
1	Criação do drive do SGI	7.5-Informação documentada
2	Execução de DDS diário	7.4.3-Comunicação e consulta com participantes
3	Execução de DDS Gerencial	7.4.3-Comunicação e consulta com participantes
4	Reuniões SMS e líderes	5.1- Liderança e Comprometimento
5	Emissão de comunicados de SMS	7.4.3-Comunicação e consulta com participantes
6	ISIG periodicos	6.1.2-Processo de gestão de risco
7	Investigações de Incidente	8.3-Gerenciando incidentes
8	Programa de Registro de Desvios	8.1-Planejamento e controle operacional
9	Reunião toda segunda com direção	5.1- Liderança e Comprometimento
10	Contratação da Ecosafety para monitoramento requisitos legais	6.1.3-Requisitos Legais
11	Registro de Ocorrências	8.1-Planejamento e controle operacional
12	Reuniões periodicas com subcontratadas	8.1-Planejamento e controle operacional
13	Diversos check list's (veículos, instalações, equipamentos, etc)	6.1.2-Processo de gestão de risco
	Capacitações	
14	Treinamento de Integração a todo novo colaborador	
15	Treinamento de Noções Básicas de Primeiros Socorros a todo novo colaborador	
16	Treinamento de Direção defensiva a Condutores	
	Outros	
17	SESMT para a concessão	6.1.3-Requisitos Legais
18	CIPA para a concessão	6.1.3-Requisitos Legais
19	Criação e manutenção de PGR, PPRA e PCMSO	6.1.3-Requisitos Legais
20	ILCAT	6.1.3-Requisitos Legais
21	PCA (Programa de Controle Auditivo)	6.1.3-Requisitos Legais
22	PPR (Programa de Proteção Respiratoria)	6.1.3-Requisitos Legais
23	Atendimento e-social	6.1.3-Requisitos Legais
	Procedimentos Operacionais	
24	Balanco Infinito - Operação	8.1-Planejamento e controle operacional
25	Tirolesa - Operação	8.1-Planejamento e controle operacional
26	Aluguel de Bicicletas	8.1-Planejamento e controle operacional
	Análises de Risco	
27	Balanco Infinito - Construção	6.1.2-Processo de gestão de risco
28	Uso de motosserra em construção de atrativos de aventura	6.1.2-Processo de gestão de risco
29	Tirolesa - Construção Edificações	6.1.2-Processo de gestão de risco
30	Tirolesa - Construção cabos	6.1.2-Processo de gestão de risco
31	Instalação de placas de sinalização	6.1.2-Processo de gestão de risco
32	Balanco Infinito - Operação	6.1.2-Processo de gestão de risco
33	Testes Tirolesa	6.1.2-Processo de gestão de risco
34	Tirolesa - Operação	6.1.2-Processo de gestão de risco
	Atendimento a Emergências	
35	Disponibilização de 2 bombeiros civis (1 para Fortaleza e outro Itaimbezinho)	8.2-Preparação e resposata a emergência
36	Realização de dois simulados	8.2-Preparação e resposta a emergência

E-mail da Concessionária com anexo dos itens SGS realizados:

[EXT] RES: [Deloitte | Urbia] | Solicitação de informações - Trimestral (Abril, Maio, Ju...

HJ

Humberto José dos Santos F

Para

Castilho, Pedro Felipe Barbosa de; Ezequiel Machado (External)

Cc

Nogueira, Wagner Marques Goncalves; Santana, Felipe Versiani Barros; Fernando Eduardo Medeiros

seg 07/08/2023 16:12

Acompanhar

Data de início: segunda-feira, 7 de agosto de 2023. Data prevista para conclusão: segunda-feira, 7 de agosto de 2023.

Itens SGS realizados.pdf

42.1 KB

Prezado Pedro, boa tarde.

Faltou seguir com o PDF do cronograma uma listagem das ações já desenvolvidas pelo SESMT com vínculo ao SGS. Vamos incluir uma atualização dessa informação para o relatório de Julho/23.

Sobre as ações de poda e corte entre abril e junho de 2023, elas ocorreram, mas não possuem registro fotográfico, o que será feito à partir de agora.

Sobre a Solicitação ID0006, não estamos seguindo um programa de paisagismo. As podas e cortes são realizadas sob demanda, quando a equipe operacional verifica a necessidade para tal.

Atenciosamente,

41

42 of 49

09/04/2024, 14:50

E-mail de retorno da Concessionária com relação ao início do reporte do andamento da implantação do SGS.

[EXT] RES: [Deloitte | Urbia] | Solicitação de informações

HJ

Humberto José dos Santos F

Responder

Responder a Todos

Encaminhar

qui 31/08/2023 09:11

Para

Santana, Felipe Versiani Barros

Cc

Castilho, Pedro Felipe Barbosa de; Nogueira, Wagner Marques Goncalves; Ezequiel Machado (External)

Prezado Felipe,

Bom dia,

Conforme informei ontem, essa atualização virá no relatório de agosto/23.

Atenciosamente,

Humberto José dos Santos Filho

Gerência de Operações

+ 55 (11) 3889 6100

hjsfilho@urbiaparques.com.br

urbia

A NATUREZA NOS CONECTA

@urbiaparques

42



43 of 49



09/04/2024, 14:50

Anexo IX – Status dos produtos elaborados pelo Verificador Independente.

Código	Produto	Status	Dt Entrega	Receptor
R.M.1	Relatório de acompanhamento mensal (Maio)	Concluído	10/07/2023	Urbia e ICMBio
R.M.2	Relatório de acompanhamento mensal (Junho)	Concluído	18/08/2023	Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Julho)	Concluído	26/09/2023	Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Agosto)	Concluído	15/01/2024	Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Setembro)	Concluído	15/01/2024	Urbia e ICMBio
R.S.1	Relatório Semestral (1º Semestre)	Concluído	15/12/2023	Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Outubro)	Concluído	15/01/2024	Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Novembro)	Concluído	15/01/2024	Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Dezembro)	Concluído	20/02/2024	Urbia e ICMBio
R.T.3	Relatório Parcial de Resultados (3º Trimestre)	Em andamento		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Janeiro)	Concluído	15/04/2024	Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Fevereiro)	Concluído	15/04/2024	Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Março)	Em andamento		Urbia e ICMBio
R.S.2	Relatório Semestral (2º Semestre)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Abril)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Maio)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Junho)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.T.5	Relatório Parcial de Resultados (5º Trimestre)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Julho)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Agosto)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Setembro)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.S.3	Relatório Semestral (3º Semestre)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Outubro)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Novembro)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Dezembro)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.T.5	Relatório Parcial de Resultados (5º Trimestre)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Janeiro)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Fevereiro)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Março)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.S.4	Relatório Semestral (4º Semestre)	Não iniciado		Urbia e ICMBio

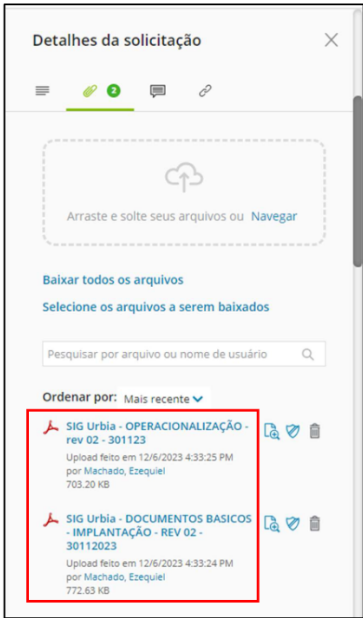
Anexo X – Ata de reunião de governança 22/11/2023

 		ATA DE REUNIÃO	DATA/HORA	LOCAL
			22-11-2023 14h-15h	Microsoft Teams
PARTICIPANTES: Urbia: Humberto José e Iris Fontes ICMBio: Luiz Eugênio, Eridiane Silva, Antônio Cesar e Leticia Regina. Deloitte: Wagner Nogueira, Pedro Castilho e Felipe Versiani.				
OBJETIVOS / PAUTA: 1. Reunião de acompanhamento mensal das atividades executadas pelo Verificador Independente no contexto do contrato de concessão nº 01/2021, que diz respeito à Revitalização, Modernização, Operação, Manutenção e Gestão de Áreas dos PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA E DA SERRA GERAL.				
ASSUNTOS DISCUTIDOS				
ITEM	DISCUSSÕES	AÇÃO / ENCAMINHAMENTO	RESPONSÁVEL	PRAZO
Critérios de Mensuração de Desempenho	<ul style="list-style-type: none">Com relação as tratativas referentes a definição dos critérios de mensuração de desempenho dos Parques Nacionais, o Verificador Independente indagou se houve algum entendimento entre a Urbia e o ICMBio, em caráter definitivo, acerca dos critérios a serem utilizados. O Poder Concedente se manifestou informando que os critérios e as contribuições da Urbia foram analisados e que iria enviar um ofício formalizando sua nova posição.	<ul style="list-style-type: none">Encaminhar às partes (Deloitte e Urbia), via ofício, a decisão tomada pelo ICMBio.	ICMBio	23/11/2023
Pesquisa de Satisfação	<ul style="list-style-type: none">O Verificador Independente indagou ao Poder Concedente se houve algum avanço quanto a avaliação dos quesitos da pesquisa de satisfação propostos pela Urbia. O ICMBio informou que estão sendo realizadas várias tentativas internas para formatação de um questionário padrão, tendo em vista que um questionário único permitiria uma comparação entre o nível de satisfação das Unidades de Conservação concedidas pelo ICMBio. Contudo, o ICMBio também destacou que um questionário padrão não atenderia todos os parques como um todo, tendo em vista que cada Unidade possui sua peculiaridade. A sugestão do Poder Concedente, portanto,	<ul style="list-style-type: none">Manter a pesquisa de satisfação nos moldes proposta pela Urbia, via e-mail, no dia 02/08/2023, até que seja recepcionado pelo ICMBio alguma orientação institucional quanto ao tema.	Urbia	N/A

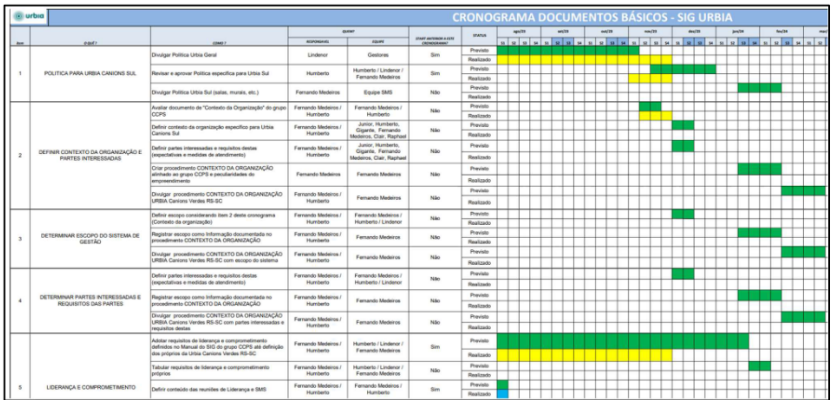
 		ATA DE REUNIÃO	DATA/HORA	LOCAL
			22-11-2023 14h-15h	Microsoft Teams
PARTICIPANTES: Urbia: Humberto José e Iris Fontes ICMBio: Luiz Eugênio, Eridiane Silva, Antônio Cesar e Leticia Regina. Deloitte: Wagner Nogueira, Pedro Castilho e Felipe Versiani.				
ASSUNTOS DISCUTIDOS				
ITEM	DISCUSSÕES	AÇÃO / ENCAMINHAMENTO	RESPONSÁVEL	PRAZO
	<ul style="list-style-type: none">seria criar um questionário com 3 a 5 perguntas padrão para todas as instituições e as outras perguntas seguindo a individualidade de cada unidade.Por fim, o ICMBio expôs que essa decisão ainda é muito incipiente e sugeriu que a Pesquisa de Satisfação seja mantida nos moldes atuais (ou seja, manter os quesitos propostos pela Urbia no dia 02/08/2023) até o momento em que se tenha uma orientação institucional quanto ao tema, para que então as partes voltem a se reunir para discutir acerca do assunto.			
Checkagem de catracas	<ul style="list-style-type: none">O ICMBio informou que solicitará formalmente ao VI, através de ofício, a realização de uma auditoria das catracas/bilheteria dos Parques Nacionais. O VI sinalizou que detém o conhecimento para realização deste serviço, mas que aguardaria o recebimento do ofício para melhor entendimento da demanda.	<ul style="list-style-type: none">Avaliar ofício enviado pelo ICMBio e estimar esforço para realização do serviço.	Deloitte	N/A
Pesquisa de Satisfação	<ul style="list-style-type: none">A Urbia solicitou que seja incluído no relatório semestral de desempenho, a ser elaborado pelo VI, uma análise referente ao tamanho da amostra das pessoas entrevistadas para realização da pesquisa de satisfação nos Parques Nacionais.O ICMBio sinalizou que tem interesse na inclusão de uma análise estatística do tamanho da amostra para realização da pesquisa de satisfação, uma vez que tal análise poderá embasar eventual mudança nos parâmetros de mensuração do indicador S (Índice de Satisfação dos Visitantes).	<ul style="list-style-type: none">Acrescentar ao relatório semestral de desempenho uma análise quanto ao tamanho da amostra da pesquisa de satisfação necessária para obtenção de um intervalo de confiança de 95%.	Deloitte	N/A

Anexo XI – reporte das ações de implantação do SGS

Recebimento do arquivo via Deloitte Connect:



Cronograma do Sistema de Gestão de Segurança (SGS):



[illegible][illegible]

URBIA		CRONOGRAMA DOCUMENTOS BÁSICOS - SIG URBIA																													
		ANO		PERÍODO		PERÍODO		PERÍODO		PERÍODO		PERÍODO		PERÍODO		PERÍODO		PERÍODO		PERÍODO		PERÍODO		PERÍODO		PERÍODO		PERÍODO			
		ANO		PERÍODO		PERÍODO		PERÍODO		PERÍODO		PERÍODO		PERÍODO		PERÍODO		PERÍODO		PERÍODO		PERÍODO		PERÍODO		PERÍODO		PERÍODO			
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	1	2	3																											

[illegible]

[illegible]



A Deloitte refere-se a uma firma-membro da Deloitte, uma de suas entidades relacionadas, ou à Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"). Cada firma-membro da Deloitte é uma entidade legal separada e membro da DTTL. A DTTL não fornece serviços para clientes. Por favor, consulte www.deloitte.com/about para saber mais.

A Deloitte é líder global em auditoria, consultoria empresarial, assessoria financeira, gestão de riscos, consultoria tributária e serviços correlatos. Nossa rede de firmas-membro, presente em mais de 150 países e territórios, atende a quatro de cada cinco organizações listadas pela Fortune Global 500®. Saiba como os 457.000 profissionais da Deloitte impactam positivamente seus clientes em www.deloitte.com.

© 2024. Para mais informações, contate a Deloitte Touche Tohmatsu Limited.