

# Deloitte.



## Relatório Mensal de Acompanhamento – Julho de 2023

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, 26 de Setembro de 2023



Relatório Mensal de Acompanhamento – Julho de 2023

A

URBIA CÂNIOS 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 Julho de 2023.

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. Ss para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários e subscrevemos-nos.

Atenciosamente,

DELOTTE TOUCHE TOHMATSU CONSULTORES LTDA.

Paulo M. Vitale

Sócio – Risk Advisory

Relatório Mensal de Acompanhamento – Julho de 2023

Versão	Data	Comentários
Vs.01	26/09/2023	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 julho de 2023	8
3.2 Pesquisa de Satisfação	9
3.3 Ações de Manutenção realizadas	12
3.4 Programação de Podas das Áreas Verdes	13
3.5 Gestão da Segurança	14
3.6 Gestão de Resíduos	15
4. Pontos de Atenção e Oportunidades de Melhoria	16
5. Anexos	22

# 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, 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 monitoramento, 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.

Não obstante, apresentamos no Anexo XIV uma tabela que dispõe sobre o status dos produtos a serem elaborados pelo Verificador Independente.



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 da operação dos Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral, tendo como foco os seguintes aspectos:

- Pesquisa de Satisfação
- Qualidade na gestão de resíduos
- Manutenção e conservação das instalações e serviços concedidos nos parques.

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, 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 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 e reportados em documento específico.



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 Véu 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 estão 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 julho de 2023 e as respectivas evidências apresentadas de tais ações, solicitadas no dia 18 de julho de 2023, e recebidas, em sua totalidade, no dia 15/08/2023.

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 julho

Total de 25.931 visitantes, tendo como receita mensal R\$ 1.529.061,85. Desse montante, R\$ 1.193.649,20 foi oriunda da venda de ingressos e R\$ 335.412,65 de outras fontes.

#### 3.2 – Pesquisa de satisfação

Foram aplicadas 46 pesquisas de satisfação com visitantes que compareceram aos Parques Nacionais no mês de julho de 2023, tendo como resultado a média geral ajustada de 8,24. Ficaram pendentes a aplicação de 2.547 pesquisas para atingimento da amostra mínima exigida contratualmente (10% de 25.931, número total de visitantes em julho de 2023). Adicionalmente, encontra-se em processo de análise pelo ICMBio a sugestão dos novos quesitos que deverão compor a pesquisa de satisfação.

#### 3.3 – Ações de manutenção realizadas

Foram realizadas 20 ações de manutenção ao total, nos três núcleos dos Parques (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), as quais são detalhadas no item 3.3 deste relatório.

#### 3.4 – Programação de poda das áreas verdes

Não foram realizadas ações de poda e corte das áreas verdes no mês de julho e existe previsão para ajustes nos procedimentos que dão diretrizes para essas atividades.

#### 3.5 – Gestão de Segurança (SGS)

A Urbia Câions Verdes S.A está elaborando um relatório modelo para reporte do andamento das ações de implantação do SGS.

A expectativa é que o relatório mensal de acompanhamento que será elaborado pelo Verificador Independente no mês de Agosto apresente o modelo de reporte preparado pela Concessionária.



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.

### 3.6 – Gestão de Resíduos

Em 21/09/2023 a Urbia Cânions Verdes S.A encaminhou à Comissão de Fiscalização e Acompanhamento Contratual (CFAC) um documento contemplando uma sugestão de premissas para mensuração dos Indicadores de Desempenho R e M, com intuito de estabelecer critérios objetivos para avaliação dos quesitos relacionados a Gestão de Resíduos nos Parques Nacionais.

### 3.1 Números dos Parques Nacionais no mês de julho de 2023

#### Números de visitação dos Parques Nacionais para o mês de julho de 2023 (Anexo I)

No mês de julho de 2023 os Parques Nacionais Aparados da Serra e da Serra Geral apresentaram os seguintes números de visitação:

1. Fluxo de visitante:

Núcleos	Quantidade	Representatividade (%)
Itaimbezinho	13.184	50,84%
Fortaleza	12.600	48,59%
Rio do Boi	147	0,57%
Total	25.931	100%

Fonte: UCV 2023065 – 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 (%)
Total	879	100%

Fonte: UCV 2023065 – 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\$ 1.178.081,20	98,69%
Praia Grande (Rio do Boi)	R\$ 15.568,00	1,31%
Total	R\$ 1.193.649,20	100%

Fonte: UCV 2023065 – Apresentação de Relatório Mensal

4. Valor total arrecadado com outras receitas:

Município	Valor (R\$)	Representatividade (%)
Estacionamento	R\$ 64.650,00	19,27 %
Cessão de Espaços, Comércio e Atrativos	R\$ 270.762,65	80,73 %
Total	R\$ 335.412,65	100%

Fonte: UCV 2023065 – Apresentação de Relatório Mensal

5. Receita consolidada:

Tipo de receita	Quantidade	Representatividade (%)
Ingressos	R\$1.193.649,20	78,06%
Outras Receitas	R\$ 335.412,65	21,94%
Total	R\$ 1.529.061,85	100%

Fonte: Consolidado UCV 2023065 – 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 avaliado 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 “Índice de satisfação dos visitantes”.

X<sub>iv</sub>= Nota do indicador i do visitante v

n<sub>i</sub>= total de indicadores

n<sub>v</sub>= total de visitantes que respondam à pesquisa

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

As pesquisas aplicadas pela Concessionária, possuem as seguintes opções de resposta: ótimo, bom, regular, ruim, péssimo, com as respectivas notas: 5, 4, 3, 2 e 1.

Conforme informação fornecida pela Urbia, no dia 15/08/2023 (Anexo II), foram aplicadas 46 pesquisas de satisfação com visitantes que compareceram aos Parques Nacionais no mês de julho de 2023. Os seguintes resultados foram obtidos:

Quesito de avaliação	Média apurada (1 -5)	Média ajustada (1-10)
Sinalização e facilidade de acesso aos Parques Nacionais	4,17	8,34
Tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos	4,47	8,94
Custo-benefício da visitação (valor gasto x experiência)	3,42	6,84
Cortesia e atendimento dos funcionários	4,43	8,86
Acessibilidade, mobilidade e sinalização dentro dos Parques Nacionais	4,09	8,18
Manutenção/conservação, limpeza e higiene das instalações, trilhas e espaços de receptivo	4,49	8,98
Qualidade de alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio (loja de conveniência)	3,68	7,36
Percepção quanto à segurança nas dependências do parque e áreas de entorno	4,25	8,50
<b>Média Geral (Indicador S)</b>	<b>4,12</b>	<b>8,24</b>

Adicionalmente, conforme ressaltado pelo Verificador Independente no relatório mensal de acompanhamento referente ao mês de maio de 2023, foi notado que alguns quesitos de avaliação da pesquisa de satisfação aplicada pela Concessionária no mês de julho de 2023 apresentam divergências em relação ao item 2.1 do anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021. Na tabela abaixo apresentamos os quesitos de avaliação aplicados pela Urbia e os quesitos que constam no item 2.1 do Anexo V:

Pesquisa aplicada pela Urbia	Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021
Sinalização e facilidade de acesso aos Parques Nacionais	a) Cortesia e atendimento dos funcionários
Tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos	b) Tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos

Pesquisa aplicada pela Urbia	Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021
Custo-benefício da visitação (valor gasto x experiência)	c) O valor gasto foi compatível com a experiência do visitante
Cortesia e atendimento dos funcionários	d) Sinalização e acessibilidade, inclusive para deficientes físicos acessarem estruturas internas e externas dos Parques Nacionais
Acessibilidade, mobilidade e sinalização dentro dos Parques Nacionais	e) Limpeza e higiene das instalações
Manutenção/conservação, limpeza e higiene das instalações, trilhas e espaços de receptivo	f) Qualidade de alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio
Qualidade de alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio (loja de conveniência)	g) Manutenção e conservação de instalações, espaços e serviços de visitação em atrativos turísticos
Percepção quanto à segurança nas dependências do parque e áreas de entorno	h) Percepção quanto à segurança patrimonial do visitante

Abaixo destacamos os pontos de divergência encontrados:

- 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.

Foi constatado não foi atingido o tamanho mínimo da amostra mensal de entrevistados para verificação da satisfação do visitante (10% do total de visitantes nos Parques Nacionais) de acordo com o Anexo V do Contrato de Concessão 01/2021. No mês de julho 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 julho de 2023), representando uma diferença de 2.547 para atingimento da amostra mínima.

Em reunião realizada no dia 18 de julho de 2023, que contou com a participação de representantes do Poder Concedente (ICMBio), Concessionária (Urbia) e Verificador Independente (Deloitte), foi definido que a Urbia Cânions Verdes S.A apresentaria uma proposta de pesquisa de satisfação contemplando quesitos que estejam aderentes ao item 2.1 do Anexo V do Contrato de Concessão, conforme ata de reunião (Anexo VIII).

Dando prosseguimento a demanda solicitada pelo Poder Concedente, a Urbia enviou no dia 2 de agosto de 2023, por e-mail, um arquivo em formato .xlsx contemplando a proposta da nova pesquisa a ser aplicada. Contudo, até o momento de elaboração deste relatório, não houve um retorno do ICMBio quanto a aceitação da proposta de pesquisa de satisfação apresentada (Anexo XII).

### 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 15 de agosto de 2023 por meio da ferramenta Deloitte Connect, apresentaremos neste tópico o detalhamento das ações de manutenção realizadas pela Urbia Câniões 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 julho de 2023.

Destacamos abaixo o conteúdo dos Relatórios fornecidos pela Urbia, no dia 15 de agosto de 2023 e no Anexo III deste documento apresentamos as evidências fotográficas fornecidas pela Concessionária quanto as ações de manutenção realizadas.

- Relatório Fotográfico – Julho de 2023

- CAV Itaimbezinho:
  - ✓ Reforma do restaurante CV Itaimbezinho;
  - ✓ Manutenção das calhas da chaminé;
  - ✓ Instalação de proteção anti-impacto de fauna nas portas de acesso;
  - ✓ Reforma e pintura da porta do passa-prato da cozinha;
  - ✓ Pintura das portas de acesso da cozinha;
  - ✓ Instalação da pia e da coifa da cozinha;
  - ✓ Instalação dos equipamentos da cozinha;
  - ✓ Instalação das luminárias do restaurante;
  - ✓ Pintura das paredes internas;
  - ✓ Montagem do balcão de atendimento;
  - ✓ Organização das mobílias e decoração do restaurante;
- Trilha Cotovelo:
  - ✓ Abertura de valetas laterais para drenagem da trilha;
  - ✓ Manutenção da entrada da trilha;
- Rio do Boi:
  - ✓ Manutenção da trilha de acesso;
- Índios Coroados:
  - ✓ Reforma do PIC Índios Coroados;
  - ✓ Manutenção da trilha de acesso ao mirante;
  - ✓ Continuidade da reforma do telhado;
- Fortaleza:
  - ✓ Remoção das estruturas destruídas pelo ciclone da Trilha do Segredo;
  - ✓ Remoção das estruturas destruídas pelo ciclone do mirante Fortaleza;
  - ✓ Remoção das estruturas de sinalização definitivas e provisórias destruídas pelo ciclone;

### 3.4 Programação de Podas das Áreas Verdes

A Urbia Câniions 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 Gralha 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, o Verificador ressaltou a necessidade de resolução da divergência entre as rotinas formalizadas em normativo e as ações executadas de fato.

Nesse contexto, conforme detalhado no relatório mensal de acompanhamento do mês de junho de 2023, a Urbia Câniions Verdes S.A informou via e-mail (Anexo VII), que até junho não havia sido instituído uma sistemática de registros e relatórios fotográficos mensais relativos as ações de poda e corte, rotina essa que seria implementada no mês de julho de 2023. Contudo, em virtude da não realização de ações de poda e corte no mês de julho de 2023, conforme informações fornecidas pela Concessionária no dia 29 de agosto de 2023, através da plataforma Deloitte Connect (Anexo VII), a sistemática de reporte das ações de poda e corte não foi implementada no mês de referência deste relatório.

### 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 IV 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 IX). 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. Tal modelo seria reportado através da ferramenta Deloitte Connect e incluído no presente documento (relatório mensal do mês de julho de 2023), contudo, ao ser questionada no dia 30/08/23 via e-mail, a Concessionária informou que a atualização do cronograma dos itens SGS será feita apenas a partir do mês de agosto de 2023 (Anexo IX).

### 3.6 Gestão de Resíduos

Conforme reportado no relatório mensal de acompanhamento do mês de maio de 2023, 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”.

O Verificador entende que, devido à ausência de critérios adicionais no Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021 que determinem expressamente requisitos a serem atendidos pelas lixeiras, a existência das lixeiras disponibilizadas atualmente pela Concessionária (Anexo V) atende em sua totalidade ao quesito 2, do item 3.2 do Anexo V. Contudo, conforme recomendação descrita no item 4 deste documento, o Verificador sugere que o Poder Concedente e a Concessionária definam e formalizem os critérios objetivos para apuração do item em questão.

Desta forma, o Verificador Independente enviou, via e-mail, no dia 21 de julho de 2023 o Ofício DTT N°004/2023 (Anexo X), que inclui sugestão de critérios objetivos a serem adotados como premissas para mensuração dos Indicadores de Desempenho, o qual, por sua vez, dispõe sobre o critério a ser considerado na avaliação do quesito 2 do item 3.2 do Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021 (Existência de Lixeiras para Coleta Seletiva). A Urbia Cânions Verdes S.A respondeu o referido e-mail no dia 08/08/2023, concordando com as premissas sugeridas pelo Verificador (Anexo XI), contudo, até o momento de elaboração deste documento, o Poder Concedente não se manifestou sobre o Ofício DTT N°004/2023.

Não obstante, apesar das tratativas anteriores e do esforço do Verificador para elaboração das premissas para mensuração dos Indicadores de Desempenho, contemplados no Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021, foi decidido pelo Poder Concedente e pela Concessionária, em reunião de governança realizada no dia 23 de agosto de 2023, que a Urbia Cânions Verdes S.A ficará responsável pela elaboração de um documento contemplando uma sugestão de premissas e critérios para mensuração dos referido indicadores (Anexo XIII). Uma vez concluído, tal documento será enviado por meio de Ofício para apreciação do Poder Concedente e do Verificador Independente, cabendo ao Poder Concedente a responsabilidade pela definição de quais critérios/premissas serão utilizados para aferição do desempenho da Concessionária.

## 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 no relatório mensal de acompanhamento do mês de junho.



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 Cotovelho, 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.

## Relatório Mensal de Acompanhamento – Julho de 2023

#	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 VI 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Cortesia e atendimento dos funcionários</li> <li>b) Tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos;</li> <li>c) O valor gasto foi compatível com a experiência do visitante;</li> <li>d) Sinalização e acessibilidade, inclusive para deficientes físicos acessarem estruturas internas e externas dos Parques Nacionais;</li> <li>e) Limpesa e higiene das instalações e espaços de receptivo;</li> <li>f) Qualidade dos alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio;</li> <li>g) Manutenção e conservação de instalações, espaços e serviços de visitação em atrativos turísticos; e</li> <li>h) Percepção quanto à segurança patrimonial do visitante;</li> </ul> <p>Dentre desse contexto, foi verificado que a Pesquisa de Satisfação aplicada pela Concessionária possui os seguintes 8 itens:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sinalização e facilidade de acesso aos Parques Nacionais;</li> <li>b) Tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos;</li> <li>c) Custo-benefício da visitação (valor gasto x experiência);</li> <li>d) Cortesia e atendimento dos funcionários;</li> <li>e) Acessibilidade, mobilidade e sinalização dentro dos Parques Nacionais;</li> <li>f) Manutenção/conservação, limpeza e higiene das instalações, trilhas e espaços de receptivo;</li> <li>g) Qualidade de alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio (loja de conveniência);</li> </ul>	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 às 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	Iniciado (pendente retorno do poder concedente quanto a proposta de nova pesquisa)

## Relatório Mensal de Acompanhamento – Julho de 2023

#	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"> <li>O quesito de avaliação “Manutenção/conservação, limpeza e higiene das instalações, trilhas e espaços de recepção” corresponde à 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 2.3 do Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021.</li> <li>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.</li> </ul> <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 inicio”), 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	I – 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	<p>Elaborar instrumento normativo que conteplete 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.</p> <p>Se houver o entendimento, entre Poder Concedente e Concessionária, que não é possível estabelecer um</p>	Relatório Mensal de Acompanhamento (Maio/2023)	Urbia	Não iniciado

## Relatório Mensal de Acompanhamento – Julho de 2023

#	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 conteplete 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	Questo 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 Parques dispõem de lixeiras para coleta seletiva, no entanto, estes não estão em conformidade com a Resolução CONAMA 275, de 25 de abril de 2001 (Anexo VI).	Coleta Seletiva	Questo 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. 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”.	Relatório Mensal de Acompanhamento (Maio/2023)	ICMBio	Iniciado (pendente retorno do ICMBio quanto as premissas para mensuração dos indicadores)
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	Questo 8 do Indicador M – Manutenção e Conservação das Instalações e Serviços Concedidos nos Parques Nacionais	Elaborar instrumento normativo que conteplete 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 à 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 conteplete 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 – Julho de 2023

#	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	Iniciado

Relatório Mensal de Acompanhamento – Julho de 2023

#### 4.1 Governança do Projeto

- Reuniões realizadas no mês de julho

18/07/2023 – Reunião de alinhamento quanto ao relatório mensal de acompanhamento entre o Verificador Independente e as partes interessadas (Poder Concedente e Concessionária) do Contrato de Concessão nº 01/2021.

- Decisões requeridas
  - Urbia Cânions Verdes S.A. – Necessidade de ajustes na aplicação da pesquisa de satisfação de modo a garantir a aderência dos questionamentos aos quesitos contemplados no Anexo V do Contrato de Concessão e garantir que a amostra utilizada na pesquisa de satisfação seja heterogênea.
  - ICMBio – Substituição do NBV por outro quesito para composição do Indicador M – Manutenção e conservação das infraestruturas concedidas dos Parques.
  - Realizar questionamento quanto a utilização a metodologia que será utilizada em substituição ao NBV.
- Decisões tomadas
  - Urbia Cânions Verdes S.A. – Propor ajustes no questionário aplicado atualmente com objetivo de melhor captar a percepção do público quanto a experiência de visitação dos Parques e formalizar a proposição e encaminhar para apreciação do ICMBio.
  - ICMBio - Avaliar as proposições feitas pela Concessionária, quanto aos ajustes no questionário da pesquisa de satisfação e formalizar devolutiva com as proposições aceitas, ou não, através de Ofício.
  - Urbia Cânions Verdes S.A - Realizar questionamento formal quanto a utilização a metodologia que será utilizada em substituição ao NBV.

## 5. Anexos

### Anexo I – Números de Visitação dos Parques Nacionais

#### I. Fluxo de Visitante:

Núcleos	Quantidade
Itaimbezinho	13.184
Fortaleza	12.600
Rio do Boi	147
<b>Total</b>	<b>25.931</b>

**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
<b>Total</b>	<b>879</b>

#### III. Valor total arrecadado com a cobrança de ingressos:

Município	Valor
Cambará do Sul (Itaimbezinho e Fortaleza)	R\$ 1.178.081,20
Praia Grande (Rio do Boi)	R\$ 15.568,00
<b>Total</b>	<b>R\$ 1.193.649,20</b>

#### IV. Valor total arrecadado com outras receitas dos Parques:

Descrição	Valor
Estacionamento	R\$ 64.650,00
Cessão de Espaços, Comércio e Atrativos	R\$ 270.762,65
<b>Total</b>	<b>R\$ 335.412,65</b>

Relatório Mensal de Acompanhamento – Julho de 2023

Anexo II – Pesquisa de Satisfação realizada pela Concessionária

Relatório Mensal de Acompanhamento – Julho de 2023

Anexo III – Evidências das últimas ações de manutenção realizadas:

Relatório Fotográfico – Julho de 2023:



### **REFORMA RESTAURANTE CV ITAIMBEZINHO**



• CV ITAIMBEZINHO



MANUTENÇÃO DAS CALHAS DO CHAMINÉ



Relatório Mensal de Acompanhamento – Julho de 2023

**- CV ITAIMBEZINHO**



**INSTALAÇÃO DE PROTEÇÃO ANTI-IMPACTO DE FAUNA NAS PORTAS DE ACESSO**

**- CV ITAIMBEZINHO**



**REFORMA E PINTURA DA PORTA DO PASSA-PRATO DA COZINHA**

Relatório Mensal de Acompanhamento – Julho de 2023



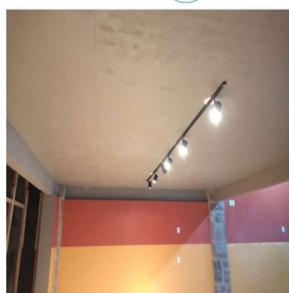
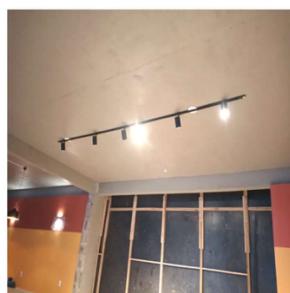
Relatório Mensal de Acompanhamento – Julho de 2023

**• CV ITAIMBEZINHO**



**INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS DA COZINHA**

**• CV ITAIMBEZINHO**



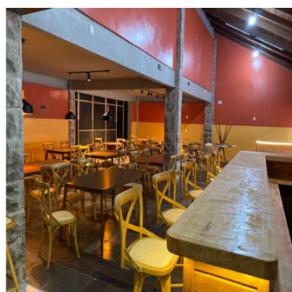
**INSTALAÇÃO DAS LUMINÁRIAS DO RESTAURANTE**

Relatório Mensal de Acompanhamento – Julho de 2023



Relatório Mensal de Acompanhamento – Julho de 2023

**- CV ITAIMBEZINHO**



**ORGANIZAÇÃO DAS MOBÍLIAS E DECORAÇÃO DO RESTAURANTE**



**MANUTENÇÃO DA TRILHA DO COTOVELO**

Relatório Mensal de Acompanhamento – Julho de 2023



Relatório Mensal de Acompanhamento – Julho de 2023



**MANUTENÇÃO DA TRILHA DO RIO DO BOI**

▪ **TRILHA RIO DO BOI**



21 de jul. de 2023 12:02:05      21 de jul. de 2023 12:08:09

**MANUTENÇÃO DA TRILHA DE ACESSO**

Relatório Mensal de Acompanhamento – Julho de 2023

**• ÍNDIOS COROADOS**



**CONTINUIDADE DA REFORMA DO TELHADO**



**MANUTENÇÃO DA TRILHA AO MIRANTE DO ÍNDIOS COROADOS**

Relatório Mensal de Acompanhamento – Julho de 2023

- TRILHA ÍNDIOS COROADOS



MANUTENÇÃO DA TRILHA DE ACESSO

- DANOS DO CICLONE NO NÚCLEO FORTALEZA



DESTRUIÇÃO DAS ESTRUTURAS DA TRILHA DO SEGREDO

Relatório Mensal de Acompanhamento – Julho de 2023

**- DANOS DO CICLONE NO NÚCLEO FORTALEZA**



**DESTRUIÇÃO DAS ESTRUTURAS DO MIRANTE FORTALEZA**

**- DANOS DO CICLONE NO NÚCLEO FORTALEZA**



**DESTRUIÇÃO DAS SINALIZAÇÕES DEFINITIVAS E PROVISÓRIAS**

Relatório Mensal de Acompanhamento – Julho de 2023

Anexo IV – 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 – Julho de 2023

Anexo V – Lixeiras utilizadas atualmente para a coleta seletiva:



Relatório Mensal de Acompanhamento – Julho de 2023

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

14/10/2020

SEI/ICMBio - 7825512 - Anexo

2.1. A CONCESSIONÁRIA deverá aplicar um questionário de satisfação dos visitantes, empregando-se escala gradativa entre péssimo e ótimo, nos seguintes itens:

- 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; e
- h) percepção quanto à segurança patrimonial do visitante;

2.2. Além dos critérios acima descritos, os formulários de pesquisa deverão conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Nacionalidade
- b) Faixa etária
- c) Gênero
- d) Escolaridade
- e) Portador de necessidades especiais (sim/não)
- f) Origem do visitante.

Relatório Mensal de Acompanhamento – Julho de 2023

Anexo VII – Resposta da Concessionária, via e-mail, quanto ao início da sistemática de registros e relatórios mensais acerca das ações de poda e corte das áreas verdes, programados para serem iniciados em julho/23:

The screenshot shows an email interface with the following details:

**Subject:** [EXT] RES: [Deloitte | Urbia] | Solicitação de informações - Trimestral (Abril, Maio, Jun...)

**To:** Humberto José dos Santos F (HJ) **From:** Castilho, Pedro Felipe Barbosa de; Ezequiel Machado (External)

**Date:** sex 04/08/2023 14:57

**Assunto:** [Deloitte | Urbia] | Solicitação de informações - Trimestral (Abril, Maio, Junho de 2023)

**Message Content:**

Bom dia Ezequiel, tudo bem?

Ao verificar os dados inseridos no Deloitte Connect, quanto ao relatório trimestral (abril, maio e junho) de 2023, notamos os seguintes fatos:

- Solicitação ID0005 - Cumprimento das ações para implantação do Sistema de Gestão de Segurança (SGS) no trimestre de apuração: O arquivo enviado corresponde ao cronograma de implantação do SIG. Estamos compartilhando o cronograma para, à partir dele, desenvolvermos um acompanhamento. Como já foi falado, até o último mês não havíamos instituído esse apontamento;
- Solicitação ID0008 - Ações de poda e corte das áreas verdes realizadas nos meses de abril, maio e junho de 2023: O arquivo enviado corresponde ao protocolo de poda e corte, porém não possui ações e evidências das ações realizadas no trimestre (abril, maio e junho). Como informamos em nossas últimas reuniões, até junho não havíamos instituído uma sistemática de registros e relatórios fotográficos mensais, algo que iniciamos à partir do mês de julho/23. Neste relatório serão incluídos registros das podas e roçadas;

Resposta da Concessionária via plataforma Connect quanto as ações de poda e corte no mês de julho/23:

The screenshot shows a "Detalhes da solicitação" (Details of the request) window with the "Comentários" (Comments) tab selected.

**Comments:**

FS: Insira seu comentário  
Adicionar comentário

HD: Não houveram ações de poda e corte em Julho/23  
Dos Santos, Humberto 8/29/2023 12:32:10 PM

## Anexo VIII – Ata de reunião entre Poder Concedente, Concessionária e Deloitte

		ATA DE REUNIÃO	DATA/HORA 18-07-2023 15h-16h	LOCAL Microsoft Teams	
<b>PARTICIPANTES:</b>					
Urbia: Hélio José, Lindenor Cavalheiro.					
ICMBio: Sonia Kinken, Eridiane, Luiz Eugênio e Letícia Braga.					
Deloitte: Paulo Vitale, Wagner Noqueira, Pedro Castilho e Felipe Versiani.					
<b>MINUTA PARA DISCUSSÃO</b>					
ASSUNTOS DISCUTIDOS	ITEM	DISCUSSÕES	AÇÃO / ENCAMINHAMENTO	RESPONSÁVEL	PRAZO
Pesquisa de Satisfação	que levam a percepção por parte da Concessionária de que a amostragem reflete sim o perfil e experiências do público dos Parques em geral.				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foi apontado pelo ICMBio, a partir da análise do relatório de acompanhamento do mês de maio, que as perguntas sobre acessibilidade e sinalização que compõem a pesquisa de satisfação aplicada pela Urbia podem não estar refletindo a real percepção dos visitantes quanto ao que essas questões representam na visitação dos Parques. Tal fato pode ser oriundo da semântica das pergunetas, que por vezes pode levar a uma interpretação equivocada do que está sendo pergunta. Nesse contexto, foi solicitado uma proposição de questionamentos mais objetivos.</li> <li>• A Urbia se prontificou a propor uma nova redação para estas questões e se colocar à disposição para inclusão de novas questões que sejam do interesse do ICMBio.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propor ajustes no questionário aplicado atualmente com objetivo de melhor captar a percepção do público quanto a experiência de visitação dos Parques.</li> <li>• Formularizar a proposta e encaminhar para apreciação do ICMBio.</li> </ul>	Urbia	31/08/2023
Pesquisa de Satisfação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O ICMBio ressaltou que o número de pesquisas aplicadas até o momento pela Concessionária não atingiu o total de 10% do número de visitantes nos Parques (conforme exigido pelo Anexo V do Contrato de Concessão). A Urbia expôs que o questionário é direcionado ao visitante e tem verificado uma baixa adesão para tanto. Nesse contexto, foram discutidas possíveis ações para promover o maior engajamento dos visitantes. Adicionalmente, o ICMBio sugeriu que a Concessionária apresente periodicamente nos relatórios mensais, as ações</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliar as proposições feitas pela Concessionária, quanto aos ajustes no questionário da pesquisa de satisfação;</li> <li>• Formalizar e devolver com as proposições aceitas, ou não, através de Ofício.</li> </ul>	ICMBio	31/08/2023
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliar e implantar iniciativas que possam engajar os visitantes a participarem da pesquisa de satisfação;</li> <li>• Apresentar as ações realizadas aumento do tamanho amostral, buscando se aproximar do exigido no Anexo V do Contrato de Concessão nas reuniões de acompanhamento mensal</li> </ul>	Urbia	31/08/2023

Relatório Mensal de Acompanhamento – Julho de 2023

Anexo IX:

## 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	5.2-Liderança e Comprometimento
5	Emissão de comunicados de SMS	7.4.3-Comunicação e consulta com participantes
6	ISIG periódicos	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	5.2-Liderança e Comprometimento
10	Contratação da Ecosefty para monitoramento requisitos legais	6.1.3-Requisitos Legais
11	Registro de Ocorrências	8.1-Planejamento e controle operacional
12	Reuniões periódicas 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
<b>Capacitações</b>		
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	
<b>Outros</b>		
17	SESMIT para a concessão	6.1.3-Requisitos Legais
18	CIPA para a concessão	6.1.3-Requisitos Legais
19	Instalação e manutenção de PGR, PRPA e PCMSO	6.1.3-Requisitos Legais
20	Linha de emergência	6.1.3-Requisitos Legais
21	PCA (Programa de Controle Auditivo)	6.1.3-Requisitos Legais
22	PPR (Programa de Proteção Respiratória)	6.1.3-Requisitos Legais
23	Atendimento e-social	6.1.3-Requisitos Legais
<b>Procedimentos Operacionais</b>		
24	Balanço Infrônto - Operação	8.1-Planejamento e controle operacional
25	Tirolesa - Operação	8.1-Planejamento e controle operacional
26	Aluguel de Bicletas	8.1-Planejamento e controle operacional
<b>Analises de Risco</b>		
27	Balanço Infrônto - 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	Balanço Infrônto - 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
<b>Atendimento a Emergências</b>		
35	Disponibilização de 2 bombeiros civis (1 para Fortaleza e outro Itaimbezinho)	8.2-Preparação e resposta 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...  
Humberto José dos Santos F Responder Responder a Todos Encaminhar   
Para  [Castilho, Pedro Felipe Barbosa de](#)  [Ezequiel Machado \(External\)](#)  
 [Nogueira, Wagner Marques Goncalves](#)  [Santana, Felipe Versiani Barros](#)  
 [Fernando Eduardo Medeiros](#)  
seg 07/08/2023 16:1  
  
 Acompanhar. Data de início: segunda-feira, 7 de agosto de 2023. Data prevista para conclusão: segunda-feira, 7 de agosto de 2023.  
  
 [Items SGS realizados.pdf](#) 421 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,

Relatório Mensal de Acompanhamento – Julho de 2023

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

Humberto José dos Santos F  
Para: Santana, Felipe Versiani Barros  
Cc: Castillo, Pedro Felipe Barbosa de; Nogueira, Wagner Marques Goncalves;  
Ezequiel Machado (External)

qui 31/08/2023 09:11

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  
hjs.filho@urbiaparques.com.br

  
A NATUREZA NOS CONECTA  
@urbiaparques

Relatório Mensal de Acompanhamento – Julho de 2023

Anexo X – E-mail do Verificador Independente com o envio do Ofício DTT N°004/2023 para o Poder Concedente e Concessionária

[Deloitte | Urbia] | Ofício DTT N° 004/2023 Critérios de Mensuração de Desempenho

Nogueira, Wagner Marques |  Responder  Responder a Todos  Encaminhar  ...  
Para  Humberto Dos Santos (External);  Sônia Kinker (External);  
 Luiz Eugenio Junqueira de Oliveira  
sex 21/07/2023 18:06  
Cc  Letícia Regina Do Amaral Braga;  Castilho, Pedro Felipe Barbosa de;  
 Santana, Felipe Versiani Barros

 OF. Nº 004 2023 DTT- PPP- Premissas para Mensuração dos Indicadores 21072023.pdf 683 KB

Prezados, Boa tarde.

Segue em anexo, Ofício **DTT N° 004/2023** – Detalhamento sugerido para amparar os critérios de mensuração dos Indicadores de Desempenho.

Atenciosamente,

Classificação: Confidencial  
--  
**Wagner Nogueira**  
Gerente Sênior | Consultoria e Risk Advisory  
Deloitte Touche Tohmatsu  
Av. República do Libano, 251 – 28º andar Rio Mar Trade Center - Torre B  
Recife - PE | Brasil | 51110-160  
T: +55 (81) 3464 8127 T: +55 (81) 3464 8172 C: +55 (81) 9 8152 8716  
[wnogueira@deloitte.com](mailto:wnogueira@deloitte.com) | [www.deloitte.com](http://www.deloitte.com)

Relatório Mensal de Acompanhamento – Julho de 2023

Anexo XI – Resposta da Concessionária, via e-mail, em concordância com o Ofício DTT N° 004/2023

[EXT] RES: [Deloitte | Urbia] | Ofício DTT N° 004/2023 Critérios de Mensuração de D...

Humberto José dos Santos F [Responder](#) [Responder a Todos](#) [Encaminhar](#) [...](#)

Para  Castilho, Pedro Felipe Barbosa de;  Nogueira, Wagner Marques Goncalves;  Sônia Kinker (External);  Luiz Eugenio Junqueira de Oliveira;  +1 outro  
Cc  Letícia Regina Do Amaral Braga;  Santana, Felipe Versiani Barros

ter 08/08/2023 15:36

Prezado Pedro,

De minha parte, não vejo problemas.

Atenciosamente,

**Humberto José dos Santos Filho**  
*Gerência de Operações*  
+ 55 (11) 3889 6100  
hjsfilho@urbiaparques.com.br

  
A NATUREZA NOS CONECTA  
[@urbiaparques](#)

Relatório Mensal de Acompanhamento – Julho de 2023

Anexo XII:

E-mail de envio da proposta de nova pesquisa de satisfação pela Concessionária

**From:** Humberto José dos Santos Filho <[hjfilho@urbiaparques.com.br](mailto:hjfilho@urbiaparques.com.br)>  
**Sent:** quarta-feira, 2 de agosto de 2023 18:04  
**To:** Eridiane Lopes da Silva <[eridiane.silva@icmbio.gov.br](mailto:eridiane.silva@icmbio.gov.br)>; ICMBio/ICMBio Aparados da Serra Geral <[ope.aparadosdaserrageral@icmbio.gov.br](mailto:ope.aparadosdaserrageral@icmbio.gov.br)>  
**Cc:** Castillo, Pedro Felipe Barrosa <[pcastillo@deolitte.com.br](mailto:pcastillo@deolitte.com.br)>; Na Ri Lee Cerdeira <[nari.cerdeira@urbiaparques.com.br](mailto:nari.cerdeira@urbiaparques.com.br)>; Iris Sonveso Fontes <[isfontes@urbiaparques.com.br](mailto:isfontes@urbiaparques.com.br)>; Lindenor José Cavalheiro <[lcavalheiro@urbiaparques.com.br](mailto:lcavalheiro@urbiaparques.com.br)>; Aline de Mattos <[amattos@urbiaparques.com.br](mailto:amattos@urbiaparques.com.br)>; Ezequiel Machado (External) <[emachado@urbiaparques.com.br](mailto:emachado@urbiaparques.com.br)>  
**Subject:** [EXT] Alterações no Formulário de Pesquisa de Satisfação e Perfil do Visitante

Prezada Eridiane,

Boa tarde,

Conforme conversado em reunião hoje, encaminho em anexo proposta de adequação ao questionário da Pesquisa de Satisfação que vem sendo aplicado pela Urbia Cânions Verdes, em atenção ao que foi debatido com o Verificador Independente.

Relembro que os itens "e" e "g" do Anexo V do Contrato foram agrupados em uma única questão por se percebido que para o visitante é mais concreta a percepção de um "estado geral" da infraestrutura utilizada, composto pelo grau de limpeza e manutenção destas.

Para uma avaliação mais completa, compartilho o link para acesso ao formulário hoje em uso, já com as alterações propostas.

<https://forms.office.com/r/GsIyUvAWQ>

Havendo necessidade de adequações ou esclarecimentos, permanecemos à disposição.

Atenciosamente,

#### Planilha contemplando a proposta da nova pesquisa de satisfação

Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021	Pesquisa aplicada pela Urbia	Proposta de NOVA pesquisa aplicada pela Urbia
a) Cortesia e atendimento dos funcionários	Cortesia e atendimento dos funcionários	Cortesia e atendimento dos funcionários
b) Tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos	Tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos	Tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos
c) O valor gasto foi compatível com com a experiência do visitante	Custo-benefício da visitação (valor gasto x experiência)	Custo-benefício da visitação (valor gasto x experiência)
d) Sinalização e acessibilidade, inclusive para deficientes físicos acessarem estruturas internas e externas dos Parques	Sinalização e facilidade de acesso aos Parques	Condições de acessibilidade para portadores de necessidades especiais dentro dos Parques
e) Limpeza e higiene das instalações	Acessibilidade, mobilidade e sinalização dentro dos Parques	Sinalização dentro dos Parques
f) Qualidade de alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio	Qualidade de alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio (loja de conveniência)	Qualidade de alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio (loja de conveniência)
g) Manutenção e conservação de instalações, espaços e serviços de visitação em atrativos turísticos	Manutenção/conservação, limpeza e higiene das instalações, trilhas e espaços de receptivo	Manutenção/conservação, limpeza e higiene das instalações, trilhas e espaços de receptivo
h) Percepção quanto à segurança patrimonial do visitante	Percepção quanto à segurança nas dependências do parque e áreas de entorno	Percepção quanto à segurança nas dependências do parque e áreas de entorno

Relatório Mensal de Acompanhamento – Julho de 2023

Anexo XIII – Ata de reunião entre Poder Concedente, Concessionária e Verificador Independente realizada no dia 23 de agosto de 2023.

		<b>ATA DE REUNIÃO</b>	<b>DATA/HORA</b>	<b>LOCAL</b>
			23-08-2023 14h-15h	Microsoft Teams
<b>PARTICIPANTES:</b>				
Urba: Henrique José, Lindenor Cavalheiro, Íris Fontes e Camila Lacerda. <b>ICMBio:</b> Luiz Eugênio e Letícia Braga. <b>Deloitte:</b> Paulo Vitale, Wagner Nogueira, Pedro Castillo e Felipe Versiani.				
<b>OBJETIVOS / PAUTA:</b>				
1. Reunião de acompanhamento mensal das atividades executadas pelo Verificador Independente no contexto do contrato de concessão nº 01/2021, que diz respeito a Revitalização, Modernização, Operação, Manutenção e Gestão de Áreas dos PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA E DA SERRA GERAL.				
<b>ASSUNTOS DISCUTIDOS</b>				
ITEM	DISCUSSÕES	AÇÃO / ENCAMINHAMENTO	RESPONSÁVEL	PRAZO
Ofício 004	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante a exposição dos pontos de atenção com relação ao projeto, a Deloitte informou ao Poder Concedente quanto a pendências na análise e validação das premissas sugeridas para detalhamento dos critérios de mensuração dos indicadores, contempladas no Ofício 004, enviado no dia 21/07/23 por e-mail.</li> <li>• O ICMBio informou que, em virtude de mudanças em andamento na gestão da Unidade de Conservação, não conseguiram apreciar o referido documento e dar um retorno. Não obstante, apesar de ter dado um retorno positivo ao Ofício 004 (que constava no e-mail enviado no dia 08/08/2023), a Urbia se manifestou informando que estão elaborando um documento que contempla uma nova proposta com premissas detalhadas para mensuração dos indicadores e pretendem enviá-lo para o Poder Concedente e Verificador Independente assim que concluído.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enviar documento contemplando a sugestão de premissas para mensuração dos indicadores para o Poder Concedente e Verificador Independente.</li> </ul>	Urbia	01/09/2023
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliar as premissas para mensuração dos indicadores sugeridas pela Urbia e formalizar a devolutiva através de ofício.</li> </ul>	ICMBio	15/09/2023

Relatório Mensal de Acompanhamento – Julho de 2023

Anexo XIV – 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.T.1	Relatório Parcial de Resultados (1º Trimestre)	Em andamento		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)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Setembro)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.S.1	Relatório Semestral (1º 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.3	Relatório Parcial de Resultados (3º 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.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

Relatório Mensal de Acompanhamento – Julho de 2023

# Deloitte.

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](http://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 415.000 profissionais da Deloitte impactam positivamente seus clientes em [www.deloitte.com](http://www.deloitte.com).

© 2023. Para mais informações, contate a Deloitte Touche Tohmatsu Limited.

47