



Relatório Mensal de Acompanhamento – Junho 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, 31 de outubro de 2024

À

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 junho 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 subscrevemos-nos.

Atenciosamente,

DELOITTE TOUCHE TOHMATSU CONSULTORES LTDA.

Paulo M. Vitale

Sócio – Risk Advisory

Versão	Data	Comentários
Vs.01	31/10/2024	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 junho de 2024	7
3.2 Pesquisa de Satisfação	9
3.3 Ações de Manutenção realizadas	11
3.4 Programação de Podas das Áreas Verdes	12
3.5 Gestão da Segurança	14
4. Pontos de Atenção e Oportunidades de Melhoria	15
5. Anexos	21

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 auxiliar no acompanhamento dos procedimentos estabelecidos em itens específicos do Contrato de Concessão.

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 (Verificador Independente), este relatório 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.

A abordagem do Verificador Independente tem como objetivo 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).



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 serão apresentados os resultados operacionais dos Parques Nacionais Aparados da Serra e da Serra Geral, assim como o descriptivo das principais ações executadas pela Concessionária no mês de junho de 2024 e as respectivas evidências apresentadas de tais ações, que foram solicitadas no dia 01 de julho de 2024 e recebidas, em sua totalidade, no dia 17 de julho 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 junho

6.258 visitantes, tendo como receita total R\$ 427.406,95. Desse montante, R\$ 260.513,55 foi oriunda da venda de ingressos e R\$ 166.893,40 de outras receitas.

3.2 – Pesquisa de satisfação

Foram aplicadas 4 pesquisas de satisfação com visitantes que compareceram aos Parques Nacionais no mês de junho de 2024, tendo como resultado a média geral de 4,88. Ficaram pendentes a aplicação de 622 pesquisas para atingimento da amostra mínima exigida contratualmente (10% de 6.258, número total de visitantes em junho de 2024). Não obstante, 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 15 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 8 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 providenciou um relatório atualizado para reporte do andamento das ações de implantação do SGS no mês de junho de 2024. O referido reporte está contemplado na seção 3.5 deste relatório, bem como uma análise do seu andamento.

Adicionalmente, apresentamos no Anexo VII uma tabela que dispõe sobre o status dos produtos a serem elaborados pelo 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 junho de 2024

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

No mês de junho 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	2.985	47,70%
Fortaleza	3.152	50,37%
Rio do Boi	121	1,93%
Total	6.258	100,00%

Fonte: UCV 2024040 – 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	135	54,22%
Fortaleza	97	38,96%
Rio do Boi	17	6,83%
Total	249	100,00%

Fonte: UCV 2024040 – 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\$ 251.970,20	96,72%
Praia Grande (Rio do Boi)	R\$ 8.543,35	3,28%
Total	R\$ 260.513,55	100,00%

Fonte: UCV 2024040 – Apresentação de Relatório Mensal

4. Valor total arrecadado com outras receitas:

Município	Valor (R\$)	Representatividade (%)
Estacionamento	R\$ 39.762,00	23,82%
Cessão de Espaços, Comércio e Atrativos	R\$ 127.131,40	76,18%
Total	R\$ 166.893,40	100,00%

Fonte: UCV 2024040 – Apresentação de Relatório Mensal

5. Receita consolidada:

Tipo de receita	Valor (R\$)	Representatividade (%)
Ingressos	R\$ 260.513,55	60,95%
Outras Receitas	R\$ 166.893,40	39,05%
Total	R\$ 427.406,95	100,00%

Fonte: UCV 2024040 – 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:

#	<u>Itens a serem avaliado e informações a serem coletadas</u>
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 junho (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 17 de julho de 2024 (Anexo II), foram aplicadas **4** pesquisas de satisfação com visitantes que compareceram aos Parques Nacionais no mês de **junho** de 2024. Os seguintes resultados foram obtidos:

Quesito de avaliação	Média (0-10)
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria a cortesia e atendimento dos funcionários?	6,5
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
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria o custo-benefício da visitação (valor gasto x experiência)?	4,5
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria as condições de acessibilidade para portadores de necessidades especiais dentro dos Parques?	1,5
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria a sinalização dentro do parque?	4,5
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)?	5,5
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria a manutenção/conservação, limpeza e higiene das instalações, trilhas e espaços de recepção?	6,25
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria sua percepção quanto à segurança nas dependências do parque e áreas de entorno?	5,25
Em uma escala de 0 a 10, nos conte como foi sua experiência nos parques?	4,75
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?	3
Média Geral (Indicador S)	4,88

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. De acordo com as informações fornecidas pela Concessionária no dia 17 de julho 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 junho de 2024.

Destacamos abaixo o conteúdo dos Relatórios fornecidos pela Urbia, disponibilizado no Anexo III deste documento. No relatório constam as evidências fotográficas fornecidas pela Concessionária quanto as ações de manutenção realizadas.

- **Relatório Fotográfico – Junho de 2024**

- **Núcleo Itaimbezinho:**
 - Trilha do Cotovelo:
 - Manutenção da trilha do cotovelo próximo a passarela do Arroio Perdizes;
 - Sede Itaimbezinho:
 - Regularização com brita na trilha próximo ao atual módulo de apoio;
 - Pintura de vagas PNE no estacionamento da sede;
 - Desmontagem dos revestimentos da sala administrativa para desmobilização dos contêineres centro operacional;
 - Substituição da proteção provisória da tubulação de gás do restaurante do centro de visitantes;
 - Retirada de tijolos, telhas e placas soltas no telhado do centro de visitantes;
 - Instalação da estação meteorológica no centro operacional;
- **Núcleo Fortaleza**
 - Trilha do Borda-Sul:
 - Finalização da passarela da Borda-Sul;
 - Mirante Fortaleza:
 - Execução de rampa de acesso para o contêiner dos bombeiros;
 - Instalação de rampa de madeira para corrigir desnível no contêiner de madeira da Urbia Café;
 - Regularização com rachão e brita do desnível do estacionamento com o deck de madeira do CAV Mirante;
 - Estaiamento dos painéis fotovoltaicos;
 - Substituição de porta de madeira e vedação da casa de baterias do sistema fotovoltaico;
 - Conserto do portão de acesso do receptivo da tirolesa;
 - Substituição de estrutura de placa de informação na trilha do alto do mirante.

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 (piquenique) 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 junho 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 junho de 2023, o Verificador Independente 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 17 de julho de 2024 por meio da ferramenta Deloitte Connect (Anexo IV), apresentaremos neste tópico o detalhamento das ações de poda e corte realizadas pela Urbia Câniions 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 junho de 2024.

- Relatório Fotográfico – Junho de 2024

- Núcleo Itaimbezinho:

- Manutenção de Trilha:
 - Serviço de limpeza com recolhimento de grimpas ao longo da rodovia interna;
 - Serviço de limpeza com recolhimento de fezes de bovino na rodovia interna;
 - Serviço de limpeza com recolhimento de grimpas na região do Piquenique da Sede;

- Limpeza e desobstrução de sarjetas nas trilhas próximas do centro de visitantes;
 - Serviço de limpeza com recolhimento de grimpas ao longo da Trilha do Cotovelo;
 - Limpeza e desobstrução das valas de escoamento para drenagem da Trilha do Cotovelo;
 - Serviço de limpeza com recolhimento de grimpas na área do Piquenique Cotovelo;
- **Núcleo Fortaleza**
 - Manutenção de Trilha:
 - Roçada e Limpeza do Centro Operacional;

3.5 Gestão da Segurança

Em consonância com o Contrato de Concessão nº 01/2021, a Urbia Câñions 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.

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 Câñions 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. 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 02 de junho de 2024, a Concessionária realizou o envio de nova atualização do status de implantação do SGS. O arquivo enviado contempla ações a serem executadas a partir do mês de junho de 2024. Com objetivo de verificar o real andamento da execução das atividades de implantação do SGS programadas para o mês de junho de 2024, o VI solicitou, no dia 06 de agosto de 2024, evidências do andamento das referidas atividades.

A Concessionária respondeu no dia 19 de agosto de 2024 que algumas atividades haviam sido descontinuadas, contudo, não encaminhou as evidências solicitadas do andamento das demais atividades até a data de conclusão desse relatório (16/09/2024). Dessa forma, o Verificador Independente não pôde proceder com a avaliação do andamento da implantação do SGS para o mês de junho de 2024. A comunicação referente as tratativas acima descritas e o arquivo enviado encontram-se disponibilizados no Anexo IX do presente relatório.

4. Pontos de Atenção e Oportunidades de Melhoria

Em linha 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 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"> 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 Nacionais; e) Limpeza e higiene das instalações e espaços de receptivo; f) Qualidade dos 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; <p>Diante desse contexto, foi verificado que a Pesquisa de Satisfação aplicada pela Concessionária possui os seguintes 8 itens:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sinalização e facilidade de acesso aos Parques Nacionais; b) Tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos; c) Custo-benefício da visitação (valor gasto x experiência); d) Cortesia e atendimento dos funcionários; e) Acessibilidade, mobilidade e sinalização dentro dos Parques Nacionais; f) Manutenção/conservação, limpeza e higiene das instalações, trilhas e espaços de receptivo; g) Qualidade de alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio (loja de conveniência); 	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	<p>Concluído (Conforme definições contempladas na ata da reunião de governança realizada no dia 22/11/2023 – Anexo VIII).</p>

Relatório Mensal de Acompanhamento – Junho 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	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 conteemple 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 – Junho 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 conte 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, estes não estão em conformidade com a Resolução CONAMA 275, de 25 de abril de 2001 (Anexo V).	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	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”.	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 conte 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
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	Elaborar cronograma contemplando o detalhamento de todas as ações, e os seus respectivos status, prazos e responsáveis, relacionadas ao Projeto de Implantação	Relatório Mensal de Acompanhamento (Maio/2023)	Urbia	Concluído (Enviado para o VI no dia 06/12/2023)

Relatório Mensal de Acompanhamento – Junho de 2024

#	Aspecto Identificado	Categoria	Impacto	Recomendação de melhoria	Identificado em:	Responsável (eis)	Status
			Instalações e Serviços Concedidos nos Parques Nacionais	do Sistema de Gestão de Segurança (SGS) dos Parques Nacionais.			
9	<p>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.</p> <p>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).</p>	Pesquisa de Satisfação	Indicador S - (Índice de Satisfação dos Visitantes).	<p>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).</p> <p>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%.</p>	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 junho:**
 - 26/06/2024 – 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:**
 - 26/06/2024
 - ICMBio – Reportar as partes (Concessionária e VI) na próxima reunião de governança o status atual do pedido de reequilíbrio em análise;
 - ICMBio – Reportar as partes (Concessionária e VI) os resultados da visita da COEST e a definição do modelo de monitoramento dos impactos da visita nos Parques Nacionais, bem como o andamento das tratativas para estabelecimento do novo plano de manejo das Unidades de Conservação;
 - Urbia – Digitalizar e enviar os questionários aplicados em papel com os usuários dos Parques Nacionais;
 - Urbia e ICMBio – Elaborar termo aditivo que contemple as disposições referentes a amostra a ser utilizada na pesquisa de satisfação aplicadas nos Parques Nacionais;

5. Anexos

Anexo I – Números de Visitação dos Parques Nacionais



I. Fluxo de Visitante:

Núcleos	Quantidade
Itaimbezinho	2.985
Fortaleza	3.152
Rio do Boi	121
Total	6.258

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	135
Itaimbezinho	97
Rio do Boi	17
Total	249

III. Valor total arrecadado com a cobrança de ingressos:

Município	Valor
Cambará do Sul (Itaimbezinho e Fortaleza)	R\$ 251.970,20
Praia Grande (Rio do Boi)	R\$ 8.543,35
Total	R\$ 260.513,55

IV. Valor total arrecadado com outras receitas dos Parques:

Descrição	Valor
Estacionamento	R\$ 39.762,00
Cessão de Espaços, Comércio e Atrativos	R\$ 127.131,40
Total	R\$ 166.893,40

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 32 (trinta e dois) ingressos, calculado sobre a

- Urbia Cânions Verdes S.A.
- Av. Getúlio Vargas, 1.853 • Sala J • 95.400-000 • Centro • Cambará do Sul • RS
- +55 11 3312-8000 • www.urbiaparques.com.br

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

	Hora de início	Hora de conclu	Idioma	Nacional	Estado de origem - U	Fai	Com qua	Escolaridade / Level	Possui	Frei	Como ficou sabendo	Com q	Cidade de hospedage	Conte-nos o que sent
130	6/22/24 13:17:36	6/22/24 13:28:09	Português	Brasileiro	Mato Grosso (MT)	30-59	Masculino	Pós-graduação Compl	Não / No	3º ou r	Já conhecia / Already	Família , Gramado / Canela (RS	0 0 0 0 3 0 0 8 0 0	Fiz toda a trilha da bo
131	6/23/24 13:55:16	6/23/24 13:57:08	Português	Brasileiro	Rio Grande do Sul (RS	30-59	Masculino	Superior Completo / B	Sim / Yes	2º vez	Já conhecia / Already	Casal / Praia Grande (SC)	9 9 5 0 4 8 9 3 5 2	Ingresso muito caro e
132	6/23/24 13:55:43	6/23/24 13:57:36	Português	Brasileiro	Rio Grande do Sul (RS	30-59	Masculino	Superior Completo / B	Sim / Yes	2º vez	Já conhecia / Already	Casal / Praia Grande (SC)	9 9 5 0 4 8 9 3 5 2	Ingresso muito caro e
133	6/27/24 11:29:56	6/27/24 11:34:45	Português	Brasileiro	Rio Grande do Sul (RS	30-59	Masculino	Superior Completo / B	Não / No	1º vez	Imprensa ;	Família , Cambará do Sul (RS	8 10 8 6 7 6 7 7 9 8	Reducir o valor do ing

Anexo III – Evidências das ações de manutenção realizadas:

Relatório Fotográfico – Junho de 2024:



CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)

DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0031	REVISÃO: R0	DATA: 10/07/2024
--	-------------	------------------

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

MÊS DE REFERÊNCIA: JUNHO 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-0031

REVISÃO: R0

DATA: 10/07/2024

PARQUE NACIONAL DE APARADOS DA SERRA

NÚCLEO ITAIMBEZINHO

MÊS DE REFERÊNCIA: JUNHO DE 2024

- Urbia Cânions Verdes S.A.
 - Av. Getúlio Vargas, 1853 • Sala 2 • 95480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS
 - 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 CÂNIOS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS)	
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0031	REVISÃO: R0	DATA: 10/07/2024
PERÍODO: JUNHO/2024	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 30/06/2024	



SEDE ITAIMBEZINHO

REGULARIZAÇÃO COM BRITA NA TRILHA PRÓXIMO AO ATUAL MÓDULO DE APOIO

SEDE ITAIMBEZINHO

PINTURA DE VAGAS PNE NO ESTACIONAMENTO DA SEDE

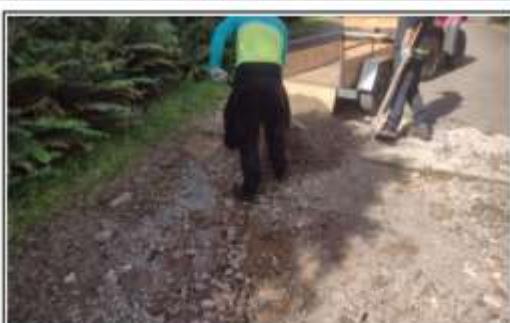


SEDE ITAIMBEZINHO

DESMONTAGEM DOS REVESTIMENTOS DA SALA ADMINISTRATIVA PARA DESMOBILIZAÇÃO DOS CONTÊINERES CENTRO OPERACIONAL

SEDE ITAIMBEZINHO

SUBSTITUIÇÃO DA PROTEÇÃO PROVISÓRIA DA TUBULAÇÃO DE GAS DO RESTAURANTE DO CENTRO DE VISITANTES



SEDE ITAIMBEZINHO

SUBSTITUIÇÃO DA PROTEÇÃO PROVISÓRIA DA TUBULAÇÃO DE GAS DO RESTAURANTE DO CENTRO DE VISITANTES

SEDE ITAIMBEZINHO

MANUTENÇÃO DA TRILHA DO COTOVELO PRÓXIMO A PASSARELA DO ARROIO PERDIZES

- Urbia Cânions Verdes S.A.
 - Av. Getúlio Vargas, 1853 • Sala 2 • 95480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS
 - 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 CÂNIOS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS)	
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0031	REVISÃO: R0	DATA: 10/07/2024
PERÍODO: JUNHO/2024	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 30/06/2024	



SEDE ITAIMBEZINHO

MANUTENÇÃO DA TRILHA DO COTOVELO PRÓXIMO A PASSARELA DO ARROIO PERDIZES

SEDE ITAIMBEZINHO

MANUTENÇÃO DA TRILHA DO COTOVELO PRÓXIMO A PASSARELA DO ARROIO PERDIZES



SEDE ITAIMBEZINHO

RETIRADA DE TIJOLOS, TELHAS E PLACAS SOLTAS NO TELHADO DO CENTRO DE VISITANTES

SEDE ITAIMBEZINHO

RETIRADA DE TIJOLOS, TELHAS E PLACAS SOLTAS NO TELHADO DO CENTRO DE VISITANTES



SEDE ITAIMBEZINHO

RETIRADA DE TIJOLOS, TELHAS E PLACAS SOLTAS NO TELHADO DO CENTRO DE VISITANTES

SEDE ITAIMBEZINHO

INSTALAÇÃO DA ESTAÇÃO METEOROLÓGICA NO CENTRO OPERACIONAL.

• 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-0031

REVISÃO: R0

DATA: 10/07/2024

PARQUE NACIONAL DA SERRA GERAL

NÚCLEO FORTALEZA

MÊS DE REFERÊNCIA: JUNHO DE 2024

- Urbia Cânions Verdes S.A.
 - Av. Getúlio Vargas, 1853 • Sala 2 • 95480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS
 - 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 CÂNIOS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO FORTALEZA (PNSG)	
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0031	REVISÃO: R0	DATA: 10/07/2024
PERÍODO: JUNHO/2024	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 30/06/2024	

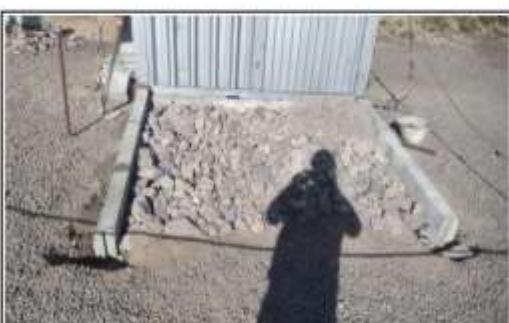


TRILHA DA BORDA SUL

FINALIZAÇÃO DA PASSARELA DA BORDA SUL.

TRILHA DA BORDA SUL

FINALIZAÇÃO DA PASSARELA DA BORDA SUL.



TRILHA DA BORDA SUL

FINALIZAÇÃO DA PASSARELA DA BORDA SUL.

MIRANTE FORTALEZA

EXECUÇÃO DE RAMPA DE ACESSO PARA O CONTÊINER DOS BOMBEIROS



MIRANTE FORTALEZA

EXECUÇÃO DE RAMPA DE ACESSO PARA O CONTÊINER DOS BOMBEIROS

MIRANTE FORTALEZA

EXECUÇÃO DE RAMPA DE ACESSO PARA O CONTÊINER DOS BOMBEIROS

- 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 CÂNIOS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO FORTALEZA (PNSG)	
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0031	REVISÃO: R0	DATA: 10/07/2024
PERÍODO: JUNHO/2024	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 30/06/2024	



MIRANTE FORTALEZA

INSTALAÇÃO DE RAMPA DE MADEIRA PARA CORRIGIR DESNÍVEL NO CONTÊINER DE MADEIRA DA URBIA CAFÉ

MIRANTE FORTALEZA

INSTALAÇÃO DE RAMPA DE MADEIRA PARA CORRIGIR DESNÍVEL NO CONTÊINER DE MADEIRA DA URBIA CAFÉ



MIRANTE FORTALEZA

REGULARIZAÇÃO COM RACHÃO E BRITA DO DESNÍVEL DO ESTACIONAMENTO COM O DECK DE MADEIRA DO CAV MIRANTE

MIRANTE FORTALEZA

REGULARIZAÇÃO COM RACHÃO E BRITA DO DESNÍVEL DO ESTACIONAMENTO COM O DECK DE MADEIRA DO CAV MIRANTE



MIRANTE FORTALEZA

ESTAIAMENTO DOS PAINÉIS FOTOVOLTAICOS

MIRANTE FORTALEZA

VEDAÇÃO DE PARTE DO COBOGÓ DA CASA DE BATERIAS DO SISTEMA FOTOVOLTAICO

- Urbia Câniions 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-0031	REVISÃO: R0	DATA: 10/07/2024
PERÍODO: JUNHO/2024	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 30/06/2024	



MIRANTE FORTALEZA



MIRANTE FORTALEZA

SUBSTITUIÇÃO DE PORTA DE MADEIRA DA CASA DE BATERIAS DO SISTEMA FOTOVOLTAICO



MIRANTE FORTALEZA

VEDAÇÃO DE UMA DAS PORTAS DA CASA DE BATERIAS DO SISTEMA FOTOVOLTAICO



MIRANTE FORTALEZA

CONERTO DO PORTÃO DE ACESSO DO RECEPTIVO DA TIROLES



ALTO DO MIRANTE

SUBSTITUIÇÃO DE ESTRUTURA DE PLACA DE INFORMAÇÃO NA TRILHA DO ALTO DO MIRANTE



ALTO DO MIRANTE

SUBSTITUIÇÃO DE ESTRUTURA DE PLACA DE INFORMAÇÃO NA TRILHA DO ALTO DO MIRANTE

- Urbia Cânions Verdes S.A.

- Av. Getúlio Vargas, 1853 • Sala 2 • 95480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS

- www.urbiaparques.com.br

Anexo IV – Ações de poda e corte realizadas:

Relatório Fotográfico – Junho de 2024



CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)

DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0032	REVISÃO: R0	DATA: 10/07/2024
---	--------------------	-------------------------

**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: JUNHO DE 2024

- Urbia Cânions Verdes S.A.
 - Av. Getúlio Vargas, 1853 • Sala 2 • 95480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS
 - 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-0032

REVISÃO: R0

DATA: 10/07/2024

PARQUE NACIONAL DE APARADOS DA SERRA

NÚCLEO ITAIMBEZINHO

MÊS DE REFERÊNCIA: JUNHO DE 2024

- Urbia Cânions Verdes S.A.
 - Av. Getúlio Vargas, 1853 • Sala 2 • 95480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS
 - 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 CÂNIOS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS)	
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0032	REVISÃO: R0	DATA: 10/07/2024
PERÍODO: JUNHO/2024	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 30/06/2024	



MANUTENÇÃO DE TRILHA: RODOVIA INTERNA

SERVIÇO DE LIMPEZA COM RECOLHIMENTO DE GRIMPAS AO LONGO DA RODOVIA INTERNA



MANUTENÇÃO DE TRILHA: RODOVIA INTERNA

SERVIÇO DE LIMPEZA COM RECOLHIMENTO DE GRIMPAS AO LONGO DA RODOVIA INTERNA



MANUTENÇÃO DE TRILHA: RODOVIA INTERNA

SERVIÇO DE LIMPEZA COM RECOLHIMENTO DE FEZES DE BOVINO NA RODOVIA INTERNA

SERVIÇO DE LIMPEZA COM RECOLHIMENTO DE FEZES DE BOVINO NA RODOVIA INTERNA

- Urbia Câniions 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 CÂNIOS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS)	
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0032	REVISÃO: R0	DATA: 10/07/2024
PERÍODO: JUNHO/2024	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 30/06/2024	



MANUTENÇÃO DE TRILHA: SEDE ITAIMBEZINHO

SERVIÇO DE LIMPEZA COM RECOLHIMENTO DE GRIMPAS NA REGIÃO DO PIQUINIQUE DA SEDE

MANUTENÇÃO DE TRILHA: SEDE ITAIMBEZINHO

SERVIÇO DE LIMPEZA COM RECOLHIMENTO DE GRIMPAS NA REGIÃO DO PIQUINIQUE DA SEDE



MANUTENÇÃO DE TRILHA: SEDE ITAIMBEZINHO

SERVIÇO DE LIMPEZA COM RECOLHIMENTO DE GRIMPAS NA REGIÃO DO PIQUINIQUE DA SEDE

MANUTENÇÃO DE TRILHA: SEDE ITAIMBEZINHO

SERVIÇO DE LIMPEZA COM RECOLHIMENTO DE GRIMPAS NA REGIÃO DO PIQUINIQUE DA SEDE



MANUTENÇÃO DE TRILHA: SEDE ITAIMBEZINHO

LIMPEZA E DESOBSTRUÇÃO DE SARJETAS NAS TRILHAS PRÓXIMAS DO CENTRO DE VISITANTES

MANUTENÇÃO DE TRILHA: SEDE ITAIMBEZINHO

LIMPEZA E DESOBSTRUÇÃO DE SARJETAS NAS TRILHAS PRÓXIMAS DO CENTRO DE VISITANTES

- Urbia Câniions 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-0032	REVISÃO: R0	DATA: 10/07/2024
PERÍODO: JUNHO/2024	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 30/06/2024	



MANUTENÇÃO DE TRILHA: TRILHA DO COTOVELO

SERVIÇO DE LIMPEZA COM RECOLHIMENTO DE GRIMPAS AO LONGO DA TRILHA DO COTOVELO.



MANUTENÇÃO DE TRILHA: TRILHA DO COTOVELO

SERVIÇO DE LIMPEZA COM RECOLHIMENTO DE GRIMPAS AO LONGO DA TRILHA DO COTOVELO.



MANUTENÇÃO DE TRILHA: TRILHA DO COTOVELO

LIMPEZA E DESOBSTRUÇÃO DAS VALAS DE ESCOAMENTO PARA DRENAGEM DA TRILHA DO COTOVELO

MANUTENÇÃO DE TRILHA: TRILHA DO COTOVELO

LIMPEZA E DESOBSTRUÇÃO DAS VALAS DE ESCOAMENTO PARA DRENAGEM DA TRILHA DO COTOVELO

• 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-0032	REVISÃO: R0	DATA: 10/07/2024
PERÍODO: JUNHO/2024	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 30/06/2024	



MANUTENÇÃO DE TRILHA: TRILHA DO COTOVELO

SERVIÇO DE LIMPEZA COM RECOLHIMENTO DE GRIMPAS AO LONGO DA TRILHA DO COTOVELO.



MANUTENÇÃO DE TRILHA: PIQUINIQUE COTOVELO

SERVIÇO DE LIMPEZA COM RECOLHIMENTO DE GRIMPAS NA ÁREA DO PIQUENIQUE



MANUTENÇÃO DE TRILHA: PIQUINIQUE COTOVELO

SERVIÇO DE LIMPEZA COM RECOLHIMENTO DE GRIMPAS NA ÁREA DO PIQUENIQUE

MANUTENÇÃO DE TRILHA: PIQUINIQUE COTOVELO

SERVIÇO DE LIMPEZA COM RECOLHIMENTO DE GRIMPAS NA ÁREA DO 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 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-0032

REVISÃO: R0

DATA: 10/07/2024

PARQUE NACIONAL DA SERRA GERAL

NÚCLEO FORTALEZA

MÊS DE REFERÊNCIA: JUNHO DE 2024

- Urbia Cânions Verdes S.A.
 - Av. Getúlio Vargas, 1853 • Sala 2 • 95480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS
 - 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 CÂNIOS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO FORTALEZA (PNSG)	
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0032	REVISÃO: R0	DATA: 10/07/2024
PERÍODO: JUNHO/2024	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 30/06/2024	



MANUTENÇÃO DE TRILHA: PIC FORTALEZA

ROÇADA E LIMPEZA DO CENTRO OPERACIONAL.

MANUTENÇÃO DE TRILHA: PIC FORTALEZA

ROÇADA E LIMPEZA DO CENTRO OPERACIONAL.

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

Anexo V – Lixeiras para coleta seletiva



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

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.

2.3. Os itens avaliados poderão ser revistos ao longo do período da concessão, mediante concordância da CONCESSIONÁRIA e PODER CONCEDENTE, e desde que sejam adotadas medidas para garantir a comparabilidade intertemporal dos resultados.

2.4. A pesquisa será aplicada mensalmente e apurada em ciclos semestrais (ano civil), e entregue para o PODER CONCEDENTE até 15 (quinze) dias do final do ciclo, englobando, obrigatoriamente, amostras mensais aleatórias de, no mínimo, 10% dos visitantes, tendo como referência o mesmo período do ano anterior (sendo que, no início do CONTRATO, dever-se-á considerar de 5% da média histórica de visitantes aferida pelo ICMBio).

2.4.1. A Concessionária deverá apresentar metodologia para a pesquisa em que demonstre que a efetiva aleatoriedade da amostra mensal de visitantes seja estabelecida mediante sorteio ou por meio de software, cujos sistemas, ferramentas e documentos a serem empregados possam ser auditados de forma a garantir maior imparcialidade no resultado do indicador.

2.5. A avaliação deverá ser feita com base na avaliação por pontos de 1 a 10, em que 1 é péssimo e 10 é ótimo, em relação a experiência do usuário.

2.6. O índice de satisfação dos visitantes será calculado com base na média aritmética de todos os critérios do item 2.1, de todos 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_{iv} = Nota do indicador i do visitante v

n_i = total de indicadores

n_v = total de visitantes que responderam à pesquisa

Anexo VII – 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)	Concluído	15/04/2024	Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Janeiro)	Concluído	03/04/2024	Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Fevereiro)	Concluído	04/04/2024	Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Março)	Concluído	10/05/2024	Urbia e ICMBio
R.S.2	Relatório Semestral (2º Semestre)	Concluído	02/07/2024	Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Abril)	Concluído		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Maio)	Concluído		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Junho)	Concluído		Urbia e ICMBio
R.T.5	Relatório Parcial de Resultados (5º Trimestre)	Concluído		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 VIII – Ata de reunião de governança 22/11/2023

		ATA DE REUNIÃO	DATA/HORA 22-11-2023 14h-15h	LOCAL Microsoft Teams		
PARTICIPANTES: Urbia: Humberto José e Íris Fontes ICMBio: Luis Eugênio, Eridiane Silva, Antônio Cesar e Letícia Regina. Deloitte: Wagner Noqueira, Pedro Castilho e Felipe Versiani.			MINUTA PARA DISCUSSÃO			
OBJETIVOS / PAUTA:			MINUTA PARA DISCUSSÃO			
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.						
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 formulação 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 22-11-2023 14h-15h	LOCAL Microsoft Teams
PARTICIPANTES: Urbia: Humberto José e Íris Fontes ICMBio: Luis Eugênio, Eridiane Silva, Antônio Cesar e Letícia Regina. Deloitte: Wagner Noqueira, Pedro Castilho e Felipe Versiani.			MINUTA PARA DISCUSSÃO	
ASSUNTOS DISCUTIDOS			MINUTA PARA DISCUSSÃO	
ITEM	DISCUSSÕES	AÇÃO / ENCAMINHAMENTO	RESPONSÁVEL	PRAZO
	<p>seria criar um questionário com 3 a 5 perguntas padrão para todas as instituições e as outras perguntas seguindo a individualidade de cada unidade.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 			
Checagem 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/bilhetaria 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 5 (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 IX – Reporte das ações de implantação do SGS

[Deloitte | Urbia] Solicitação de Informações - Indicador M

Castilho, Pedro Felipe Barbosa de Responder Responder a Todos Encaminhar

Para: ljcavalheiro@urbiaparques.com.br; Ezequiel Machado (External)
Cc: Fornazier, Vinicius Carvalho

ter 30/04/2024 10:31

Confidential\No Additional Protection

SIG Urbia - OPERACIONALIZAÇÃO - rev 02 - 301123 (1).pdf 711 KB

Prezados, bom dia.

A título de esclarecimento, gostaríamos de questionar se há uma versão mais atualizada do plano de implantação do SGS, com status atual das ações em andamento.

A última versão que dispomos foi enviada no dia 06/12/2023 (em anexo).

Atenciosamente,

Classificação: () Pública (x) Confidencial () Confidencial de Alto Risco

Pedro Castilho

Consultor Sênior | Risk Advisory
Deloitte Touche Tohmatsu

[EXT] RES: [Deloitte | Urbia] Solicitação de Informações - Indicador M

Fernando Eduardo Medeiros <femed@> Responder Responder a Todos Encaminhar

Para: Castilho, Pedro Felipe Barbosa de; Lindenor José Cavalheiro;
 Ezequiel Machado (External)

Cc: Humberto Dos Santos (External); Fornazier, Vinicius Carvalho

dom 02/06/2024 18:46

Confidential\No Additional Protection

SIG Urbia - OPERACIONALIZAÇÃO - rev 03 - 310524 CURTO.pdf 701 KB

SIG Urbia - DOCUMENTOS BASICOS - IMPLANTAÇÃO - REV 03 - 31052024 - CURTO.pdf 774 KB

Prezados

Boa tarde

Seguem os planos de ação atualizados conforme solicitado.

Att

Fernando Medeiros
Construcap CCP Eng. E Com. S/A
Urbia Canions Verdes RS-SC
Coordenador de SMS
Cel. 011-94549-6332
e-mail: femed@construcap.com.br
Alô Construcap: 0800 881 8899

Relatório Mensal de Acompanhamento – Junho de 2024

From: Castilho, Pedro Felipe Barbosa de
Sent: terça-feira, 6 de agosto de 2024 08:57
To: hjsfilho@urbiaparques.com.br
Cc: Fornazier, Vinicius Carvalho <vforanzier@deloitte.com>; emachado@urbiaparques.com.br
Subject: [Deloitte | Urbia] Solicitação de informações

Bom dia Humberto e Ezequiel, tudo bem?

Verificamos no documento que consta o plano de Implantação do SG5 que as seguintes ações estavam previstas (e não foram reprogramadas) para conclusão em junho de 2024:

Itens	O que?	Como?	Status
02	Criação de procedimentos operacionais	Procedimento de Realidade Virtual – Tirolese	Em andamento
02	Criação de procedimentos operacionais	Procedimento de Venda de Souvenires	Em andamento
02	Criação de procedimentos operacionais	Procedimento de Fotos para venda	Em andamento
02	Criação de procedimentos operacionais	Procedimento de Venda de Souvenires	Não iniciado
12	Procedimento para criar procedimento	Criar procedimento para Elaboração de procedimento	Em andamento
17	Consulta e comunicação	Adotar procedimento Consulta e Comunicação do grupo CCPS até definição de procedimento próprio da Urbia	Em andamento

Dessa forma, gostaríamos de solicitar evidências (arquivos, documentos, fotos, etc.) da conclusão dessas ações.

Obrigado.

De: Castilho, Pedro Felipe Barbosa de <pcastilho@deloitte.com>

Enviado: segunda-feira, 19 de agosto de 2024 14:45

Para: Humberto José dos Santos Filho <hjsfilho@urbiaparques.com.br>

Cc: Fornazier, Vinicius Carvalho <vforanzier@deloitte.com>; Ezequiel Machado <emachado@urbiaparques.com.br>

Assunto: RE: [Deloitte | Urbia] Solicitação de informações

Boa tarde Senhores,

Algum retorno em relação a esse e-mail?

Atenciosamente,

Classificação: () Pública (x) Confidencial () Confidencial de Alto Risco

Pedro Castilho

Consultor Sênior | Risk Advisory

Deloitte Touche Tohmatsu

+55 (11) 99373 7429

pcastilho@deloitte.com | www.deloitte.com

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

Humberto José dos Santos Filho <hjsfilho@urbiaparques.com.br>
To ● Castilho, Pedro Felipe Barbosa de; ● Fernando Eduardo Medeiros
Cc ✓ Fornazier, Vinicius Carvalho; ● Ezequiel Machado (External)

 If there are problems with how this message is displayed, click here to view it in a web browser.

Prezado Pedro,

Boa tarde,

As atividades de fotos e realidade virtual foram descontinuadas.

@Fernando Eduardo Medeiros, favor atualizar a situação dos demais procedimentos.

Atenciosamente,

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



A NATURÉZA NOS CONECTA

 @urbiaparques

Relatório Mensal de Acompanhamento – Junho de 2024

Relatório Mensal de Acompanhamento – Junho de 2024

Relatório Mensal de Acompanhamento – Junho de 2024



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 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.