

# Deloitte.



## Relatório Mensal de Acompanhamento – Maio 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 | ICM-Bio – Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade.

Concessionária: Urbia Cânions Verdes S.A.

São Paulo, 18 de Agosto de 2023



Relatório Mensal de Acompanhamento – Maio 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. Sônia Kinker

Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade – ICM-Bio

Prezados,

Conforme contrato firmado entre a Urbia Câniós 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 Maio de 2023.

Ressaltamos que este relatório é de uso exclusivo e interno da Urbia e ICM-Bio, 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

# Índice

1. Sumário Executivo	3
2. Objetivo	4
3. Acompanhamento da Operação	5
3.1 Números dos Parques Nacionais no mês de maio	7
3.2 Pesquisa de Satisfação	9
3.3 Ações de Manutenção realizadas	13
3.4 Programação de Podas das Áreas Verdes	15
3.5 Gestão da Segurança	16
3.6 Gestão de Resíduos	17
4. Pontos de Atenção e Oportunidades de Melhoria	18
5. Anexos	24

# 1. Sumário Executivo

O Contrato de Concessão da PPP Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral 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, conforme definido no Contrato de Concessão Administrativa nº 01/2021.

Em 27 de março de 2023 a Deloitte Touche Tohmatsu Consultores Ltda (Deloitte) foi contratada pela Urbia Cânions Verdes S.A. (Urbia) para atuação como Verificador Independente no Contrato de Concessão Nº 01/2021, com foco na apuração 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 à nota de desempenho atribuída à Concessionária.

Importante ressaltar que não cabe ao Verificador Independente atestar ou garantir o estado de conservação geral dos Parques Nacionais Aparados da Serra e da Serra Geral, assegurar que falhas operacionais não ocorram, se responsabilizar por eventuais danos, prejuízos ou acidentes causados por falha de operação, de equipamentos ou de infraestrutura dos Parques Nacionais.



**Núcleo Itaimbezinho**

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

## 2. Objetivo

Em atendimento ao item 3.3, inciso XII, do contrato para prestação de serviços técnicos de verificação independente para auxiliar o Poder Concedente no acompanhamento e fiscalização da execução do Contrato de Concessão nº 01/2021, estabelecido entre a Urbia Cânions Verdes S.A. (Concessionária) e a Deloitte Touche Tohmatsu Consultores LTDA. (Verificador Independente), o presente instrumento tem por objetivo apresentar ao Poder Concedente (ICMBio) o andamento dos trabalhos de operação da Parques Nacionais Parques Nacionais 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

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.

A análise efetuada pelo Verificador Independente (Deloitte) foi realizada considerando as informações fornecidas pela Concessionária, não havendo fonte alternativa de confirmação independente. Por este motivo foi adotado como premissa que tais informações representam a realidade sobre as ações executadas pela Concessionária na gestão da operação da Parques Nacionais.

Salientamos que o papel do Verificador Independente, no contexto deste documento, é apresentar ao Poder Concedente uma visão consolidada das ações executadas pela Concessionária. Não será atribuída nota de desempenho neste documento, haja vista que a apuração dos indicadores referentes ao Contrato de Concessão nº 01/2021 será realizada com periodicidade semestral.



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. Acompanhamento da Operação

Em consonância ao objetivo deste documento, nos tópicos subsequentes serão apresentados os resultados operacionais de visitas aos Parques Nacionais Aparados da Serra e da Serra Geral, assim como o conjunto das principais ações executadas pela Concessionária no mês de maio de 2023 e as respectivas evidências de tais ações, solicitadas no dia 01/06/2023 e recebidas, em sua totalidade, no dia 21/06/2023.



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.

A seguir, listamos todos os relatórios e seus respectivos status:

Código	Produto	Status	Dt Entrega	Receptor
R.M.1	Relatório de acompanhamento mensal (Maio)	Concluído	18/08/2023	Urbia e ICMBio
R.M.2	Relatório de acompanhamento mensal (Junho)	Em andamento		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)	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.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

### 3.1 Números dos Parques Nacionais no mês de maio

#### Visitação dos Parques Nacionais para o mês de maio de 2023 (Anexo I)

No mês de maio 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	5.211	57,06%
Fortaleza	3.601	39,44%
Rio do Boi	319	3,50%
Total	9.131	100%

Fonte: UCV 2023051 – 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 (%)
Geral	238	51,3%
Condutores/ Guias	184	39,6%
Motoristas	22	4,7%
ICMBio	20	4,4%
Total	464	100%

Fonte: UCV 2023051 – 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\$ 450.006,76	94,05%
Praia Grande (Rio do Boi)	R\$ 28.481,00	5,95%
Total	R\$ 478.487,76	100%

Fonte: UCV 2023051 – Apresentação de Relatório Mensal

4. Valor total arrecadado com outras receitas:

Município	Valor (R\$)	Representatividade (%)
Estacionamento	R\$ 29.427,00	31,68%
Cessão de Espaços, Comércio e Atrativos	R\$ 63.438,73	68,32 %
Total	R\$ 92.865,73	100%

Fonte: UCV 2023051 – Apresentação de Relatório Mensal

## 5. Receita consolidada:

Tipo de receita	Quantidade	Representatividade (%)
Ingressos	R\$ 478.487,76	83,75%
Outras Receitas	R\$ 92.865,73	16,25%
<b>Total</b>	<b>R\$ 571.353,49</b>	<b>100%</b>

Fonte: Consolidado UCV 2023051 – 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.

O escopo da Pesquisa de Satisfação a ser aplicada pela Concessionária envolve:

#	Itens a serem avaliados e informações a serem coletadas
01	Cortesia e atendimento dos funcionários
02	Tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos
03	O valor gasto foi compatível com a experiência do visitante
04	Sinalização e acessibilidade, inclusive para deficientes físicos acessarem estruturas internas e externas dos Parques Nacionais
05	Limpeza e higiene das instalações e espaços de receptivo
06	Qualidade dos alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio
07	Mantenção 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 maio (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 21/06/2023 (Anexo II), foram aplicadas 228 pesquisas de satisfação com visitantes que compareceram aos Parques Nacionais no mês de maio 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	3,47	6,94
Tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos	4,21	8,43
Custo-benefício da visitação (valor gasto x experiência)	3,07	6,14
Cortesia e atendimento dos funcionários	4,52	9,04
Acessibilidade, mobilidade e sinalização dentro dos Parques Nacionais	3,72	7,44
Manutenção/conservação, limpeza e higiene das instalações, trilhas e espaços de receptivo	4,33	8,67
Qualidade de alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio (loja de conveniência)	4,00	8,00
Percepção quanto à segurança nas dependências do parque e áreas de entorno	4,08	8,17
Média Geral (Indicador S)	3,92	7,85

Ao analisarmos a base de dados que contempla o detalhamento das respostas de forma individual, o Verificador observou que 44 registros 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”), conforme detalhamento fornecido pela figura abaixo:

ID	Hora de início	Mês
2060	5/21/23 11:13:11	mai/23
2061	6/21/23 0:54:50	mai/23
2062	6/21/23 12:19:24	mai/23
2063	6/21/23 12:23:25	mai/23
2064	6/21/23 12:25:42	mai/23
2065	6/21/23 12:27:50	mai/23
2066	6/21/23 12:29:13	mai/23
2067	6/21/23 12:31:04	mai/23
2068	6/21/23 12:33:07	mai/23
2069	6/21/23 12:34:58	mai/23
2070	6/21/23 12:36:27	mai/23
2071	6/21/23 12:39:06	mai/23
2072	6/21/23 12:42:12	mai/23
2073	6/21/23 12:49:21	mai/23
2074	6/21/23 12:44:11	mai/23
2075	6/21/23 12:45:59	mai/23
2076	6/21/23 12:47:29	mai/23
2077	6/21/23 12:49:04	mai/23
2078	6/21/23 12:50:45	mai/23
2079	6/21/23 12:52:45	mai/23
2080	6/21/23 12:55:02	mai/23
2081	6/21/23 12:57:48	mai/23
2082	6/21/23 13:00:15	mai/23
2083	6/21/23 13:01:45	mai/23
2084	6/21/23 13:04:35	mai/23
2085	6/21/23 13:07:53	mai/23
2086	6/21/23 13:09:02	mai/23
2087	6/21/23 13:10:17	mai/23
2088	6/21/23 13:12:12	mai/23
2089	6/21/23 13:13:27	mai/23
2090	6/21/23 13:14:22	mai/23
2091	6/21/23 13:17:29	mai/23
2092	6/21/23 13:18:59	mai/23
2093	6/21/23 13:20:20	mai/23
2094	6/21/23 13:22:00	mai/23
2095	6/21/23 13:24:30	mai/23
2096	6/21/23 13:26:11	mai/23
2097	6/21/23 13:28:13	mai/23
2098	6/21/23 13:30:57	mai/23
2099	6/21/23 13:32:12	mai/23
2100	6/21/23 13:33:26	mai/23
2101	6/21/23 13:34:24	mai/23
2102	6/21/23 13:35:47	mai/23
2103	6/21/23 13:36:43	mai/23
2104	6/21/23 13:37:53	mai/23

Não obstante, ao analisar os quesitos de avaliação da pesquisa de satisfação aplicada pela Concessionária, o Verificador observou a existência de divergências pontuais na descrição de tais quesitos 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
Custo-benefício da visitação (valor gasto x experiência)	c) O valor gasto foi compatível com a experiência do visitante

Pesquisa aplicada pela Urbia	Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021
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.

Por fim, foi constatado que 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, não foi atingido. No mês de maio de 2023, de acordo com as informações fornecidas pela Concessionária, foram aplicadas 184 pesquisas de satisfação, sendo necessário um total de 537 (10% de 5377, número total de visitantes em maio de 2023), representando uma diferença de 353 para atingimento da amostra mínima.

### 3.3 Ações de Manutenção realizadas

De acordo com as informações fornecidas via e-mail pela Concessionária, no dia 13/06/2023, o último relatório que constam as evidências das ações de manutenção realizadas pela Urbia Cânions Verdes S.A foi elaborado no ano de 2022. Neste documento constam os registros fotográficos das ações executadas pela Concessionária e dizem respeito a manutenção das trilhas e execução de obras para melhoria da infraestrutura da Parques Nacionais (UC).

Abaixo destacamos o conteúdo dos Relatórios fornecidos pela Urbia, no dia 13/06/2023. No Anexo III deste documento apresentamos as evidências fotográficas fornecidas pela Concessionária quanto as ações de manutenção realizadas.

- Relatório Fotográfico – Agosto de 2022

- Trilha do Cotovelo:
  - ✓ Poda e roçada, acerto de terreno;
- CAV Itaimbezinho:
  - ✓ Revitalização da área de exposição do centro de visitantes;
  - ✓ Organização do canteiro avançado;
  - ✓ PIC Rio do Boi;
  - ✓ Substituição de bancos e realocação de placas;

- Relatório Fotográfico – 1ª Quinzena de Setembro de 2022

- Trilha do Cotovelo:
  - ✓ Acerto de terreno;
- Trilha do Camisas:
  - ✓ Execução de tapa buraco;

- Relatório Fotográfico – 2ª Quinzena de Setembro de 2022

- Trilha do Cotovelo:
  - ✓ Execução de acerto de terreno;
  - ✓ Reforma de guarda corpo;
- Trilha do Vértice:
  - ✓ Execução de reparos na trilha calçada;
  - ✓ Conserto em geral do gradil da trilha;
  - ✓ Execução de acerto de terreno;
- Trilha do Camisas:
  - ✓ Execução de tapa buraco;
  - ✓ Execução de dreno;
- PIC Fortaleza:
  - ✓ Reforma de calçada de entrada do museu;
  - ✓ Reforma da parte interna do museu;

- Relatório Fotográfico – Outubro de 2022

- Trilha do Vértice:
  - ✓ Execução de reparos na trilha;
  - ✓ Execução de tapa buraco;
- PIC Camisas:
  - ✓ Desmontagem de estrutura a ser reformada;
- Trilha da borda do estacionamento:
  - ✓ Execução de passagem com rocha;

Tendo em vista que este documento é o primeiro relatório mensal de acompanhamento do Contrato de Concessão nº 01/2021, o Verificador entendeu como necessário relatar o histórico de evidências de manutenções realizadas nos Parques Nacionais, mesmo sem que estas tenham sido realizadas no mês de maio de 2023. Nos relatórios subsequentes serão informadas quaisquer manutenções executadas após as ações descritas neste relatório.

### 3.4 Programação de Podas das Áreas Verdes

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

#### Núcleo Itaimbezinho

- Roçar a área de entorno das sedes e estacionamentos quinzenalmente;
- Diariamente varrer 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.

Entretanto, segundo informação fornecida no dia 28/06/23 pela Urbia Cânions Verdes S.A, via aplicativo de mensagem, a rotina de poda e corte de grama atualmente é realizada sob demanda, da forma menos invasiva possível, sempre preservando e monitorando as fases reprodutivas das plantas, sobretudo em relação à sua sazonalidade. Como por exemplo, durante a primavera, período de florescimento das plantas, não se faz cortes para que a flora possa se desenvolver.

Nesse contexto, o Verificador entende que é necessário a resolução dessa divergência entre as rotinas formalizadas em normativo e as ações executadas de fato. O detalhamento quanto a recomendação do Verificador Independente para mitigação dessa inconsistência está descrita no item 4 deste relatório.

Não obstante aos fatos descritos acima, e tendo em vista que este documento é o primeiro relatório mensal de acompanhamento do Contrato de Concessão nº 01/2021, o Verificador entendeu como necessário relatar o histórico de ações de poda e corte realizadas nos Parques Nacionais em 2022 (Anexo IV), mesmo sem que estas tenham sido realizadas no mês de maio de 2023. Nos relatórios subsequentes serão informadas quaisquer manutenções executadas após as ações descritas neste 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 V deste relatório).

Nesse contexto, em resposta a solicitação de informações feitas pelo Verificador Independente no dia 27/06/23, a Urbia Cânions Verdes S.A informou que não há um relatório de acompanhamento, sendo necessário sua produção.

Ainda que as premissas do sistema de gestão de segurança estejam sendo implantadas, não há um documento específico ou “checklist” do próprio SGS (Sistema de Gestão de Segurança). Está prevista a revisão do SGS para contemplar as novas operações dos Parques Nacionais, como por exemplo o Balanço Infinito e a Tirolesa.

### 3.6 Gestão de Resíduos

A Urbia Cânions Verdes S.A possui um normativo intitulado “Informe de SMS: Coleta Seletiva – Administração Urbia e Áreas CCPS” que dispõe sobre a definição de coleta seletiva e das diretrizes fornecidas pela Conselho Nacional do Meio Ambiente (CONAMA) quanto ao código de cores estabelecidos para realização da coleta seletiva.

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).

O Verificador Independente entende que há um item a ser esclarecido 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 VI) 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 de forma detalhada os critérios objetivos para apuração do item em questão.

## 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 reportados no item 3 deste documento, o Verificador Independente apresentará sugestões de melhorias que têm por objetivo a melhor execução do contrato e a otimização das rotinas de monitoramento

Ressaltamos que as sugestões apresentadas deverão ser analisadas pelo Poder Concedente e pela Concessionária e, caso sejam formalmente aceitas, sua implementação será acompanhada e reportada pelo Verificador Independente durante a vigência do contrato entre a Urbia e a Deloitte.



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 Cotovel, 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 – Maio 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 que a escala de mensuração deve ser de 1 a 10, em que 1 é péssimo e 10 é ótimo, vide Anexo VII deste relatório.</p> <p>2) O item 2.1 do Anexo V do Contrato de Concessão prevê que a satisfação dos visitantes deve ser avaliada a partir de 8 itens:</p> <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, acessem estruturas internas e externas dos Parques Nacionais;</li> <li>e) Limpeza 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>Dante 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> <li>h) Percepção quanto à segurança nas dependências do parque e áreas do entorno;</li> </ul> <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 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</li> </ul>	<p>Pesquisa de Satisfação</p>	<p>I – Índice de Satisfação dos Visitantes</p>	<p>Dante do exposto, o Verificador entende que existem dois cenários possíveis para tratativa das divergências encontradas:</p> <p>1 – Ajustar a pesquisa de satisfação que está sendo aplicada atualmente para que esta se adeque aos requisitos expressos nos itens 2.1 e 2.5 do Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021 (conforme detalhamento fornecido no tópico 3.3 deste relatório);</p> <p>2 – Solicitar ao Poder Concedente, via ofício, a autorização para manter o formato da pesquisa de satisfação aplicada atualmente, justificando de maneira técnica os motivos para manutenção desse formato. Caso essa demanda seja aprovada formalmente pelo Poder Concedente, o modelo de pesquisa aplicado atualmente não terá qualquer impacto na Nota Final de Desempenho da Concessionária (apurada semestralmente). Caso contrário, a Concessionária deverá adaptar o formato atual aos requisitos estabelecidos nos itens 2.1 e 2.5 do Anexo V do Contrato de Concessão.</p> <p>Adicionalmente, com relação as inconsistências pontuais 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>	<p>Relatório Mensal de Acompanhamento (Maio/2023)</p>	<p>Urbia</p>	<p>Não iniciado</p>

## Relatório Mensal de Acompanhamento – Maio 2023

#	Aspecto Identificado	Categoria	Impacto	Recomendação de melhoria	Identificado em:	Responsável (eis)	Status
1	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.  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 8 – “Hora de inicio”), porém, estão registradas como realizadas no mês de maio de 2023 (coluna 0 – “Mês”).						
2	Conforme citado no item 3.3 deste documento, foi constatado que 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), não foi atingido.  No mês de maio de 2023, de acordo com as informações fornecidas pela Concessionária, foram aplicadas 184 pesquisas de satisfação, sendo necessário um total de 537 (10% de 5377, número total de visitantes em maio de 2023), representando uma diferença de 353 para atingimento da amostra mínima.	Pesquisa de Satisfação	I – Índice de Satisfação dos Visitantes	Incluir no reporte (mensal, trimestral e semestral) das evidências relativas a mensuração do Índice de Satisfação dos Visitantes as iniciativas da Concessionária para fomentar o 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 (Maio/2023)	Urbia	Não iniciado
3	Inexistência de Número Balizador de Visitação (NBV) para os Parques Nacionais, que de acordo com o contrato de concessão deveria apresentar uma estimativa anual/mensal de visitantes.	Número Balizador de Visitação (NBV)	Quesito 4 do Indicador M – Manutenção e Conservação das Instalações e Serviços Concedidos nos Parques Nacionais	Estabelecer Número Balizador de Visitação dos Parques Nacionais, de acordo com o Roteiro Metodológico para Manejo de Impacto de Visitação, do ICMBio.	Relatório Mensal de Acompanhamento (Maio/2023)	Urbia	Não iniciado
4	Inexistência de procedimentos formalizados especificando as atividades previstas e realizadas de manutenção preventiva da infraestrutura e dos equipamentos dos Parques Nacionais.	Gestão da Manutenção	Quesito 3 do Indicador M – Manutenção e Conservação das Instalações e Serviços Concedidos nos Parques Nacionais	Elaborar instrumento normativo que contemple um programa de manutenção preventiva da infraestrutura e dos equipamentos dos Parques Nacionais. Tal programa deve contemplar as ações a serem executadas e as respectivas periodicidades dessas ações.  Se houve o entendimento, entre Poder Concedente e Concessionária, que não é possível estabelecer um cronograma detalhado de ações preventivas, em virtude da natureza das intervenções realizadas, sugere-se que o instrumento normativo conte com as premissas para	Relatório Mensal de Acompanhamento (Maio/2023)	Urbia	Não iniciado

## Relatório Mensal de Acompanhamento – Maio 2023

#	Aspecto Identificado	Categoria	Impacto	Recomendação de melhoria	Identificado em:	Responsável (eis)	Status
				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 utilização de uma ferramenta sistemática de 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).  O Verificador Independente entende que há um aspecto a ser esclarecido entre o Poder Concedente (ICMBio) e o Concessionário (Urbia Cânions Verdes S.A) quanto ao atendimento do quesito 2, do item 3.2 do Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021. Tal quesito compõe o Indicador R – Qualidade na Gestão de Resíduos da Operação (R) e traz o seguinte questionamento “Existem lixeiras para coleta seletiva?”, tendo como respostas possíveis as opções “Sim, Parcial e Não”.	Coleta Seletiva	Quesito 2 do Indicador R – Qualidade na Gestão de Resíduos	Definir e formalizar, via ofício, os 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	Não iniciado
7	Inexistência de disposições formalizadas quanto a realização das ações de poda e corte das áreas verdes dos Parques Nacionais.	Poda e Corte das áreas verdes	Quesito 8 do Indicador M – Manutenção e Conservação das Instalações e Serviços Concedidos nos Parques Nacionais	Elaborar instrumento normativo que contemple o programa de poda e corte das áreas verdes dos Parques Nacionais. Tal programa deve contemplar as ações a serem executadas e as respectivas periodicidades dessas ações, considerando todos os critérios relacionados a execução da atividade.  Se houver o entendimento, entre Poder Concedente e Concessionária que não é possível estabelecer um cronograma detalhado para as ações de poda e corte das áreas verdes dos Parques Nacionais, em virtude das especificidades da vegetação de cada Núcleo, sugere-se que o instrumento normativo contemple as premissas para realização dessas ações, ou seja, critérios bem definidos que determinem em que cenários serão realizadas a poda e corte das áreas verdes dos Parques Nacionais.	Relatório Mensal de Acompanhamento (Maio/2023)	Urbia	Não iniciado
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	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.	Relatório Mensal de Acompanhamento (Maio/2023)	Urbia	Não iniciado

## Relatório Mensal de Acompanhamento – Maio 2023

#	Aspecto Identificado	Categoria	Impacto	Recomendação de melhoria	Identificado em:	Responsável (eis)	Status
		Concedidos nos 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

#### 4.1 Governança do Projeto

- Reuniões realizadas no mês de maio

Não foram realizadas reuniões entre o Verificador independente e as partes interessadas (Poder Concedente e Concessionária) do Contrato de Concessão nº 01/2021, no mês de maio de 2023.

- Decisões requeridas

Não foram requeridas decisões das partes interessadas (Poder Concedente e Concessionária), relativas ao Contrato de Concessão nº 01/2021, no mês de maio de 2023.

- Decisões tomadas

Não foram tomadas decisões das partes interessadas (Poder Concedente e Concessionária), relativas ao Contrato de Concessão nº 01/2021, no mês de maio de 2023.

## 5. Anexos

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

#### I. Fluxo de Visitante:

Núcleos	Quantidade
Itaimbezinho	5.211
Fortaleza	3.601
Rio do Boi	319
<b>Total</b>	<b>9.131</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
Geral	238
Condutores/Guias	184
Motoristas	22
ICMBio	20
<b>Total</b>	<b>464</b>

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

Município	Valor
Cambará do Sul (Itaimbezinho e Fortaleza)	R\$ 450.006,76
Praia Grande (Rio do Boi)	R\$ 28.481,00
<b>Total</b>	<b>R\$ 478.487,76</b>

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

Descrição	Valor
Estacionamento	R\$ 29.427,00
Cessão de Espaços, Comércio e Atrativos	R\$ 63.438,73
<b>Total</b>	<b>R\$ 92.865,73</b>

- **Urbia Cânions Verdes S.A.**
- Av. Getúlio Vargas, 1.853 • Sala 2 • 95.480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS
- 55 11 3317-8000 • [www.urbiaparques.com.br](http://www.urbiaparques.com.br)

## Anexo II – Pesquisa de Satisfação realizada pela Concessionária:

[EXT] RES: [Deloitte | Urbia] | Relatório mensal de acompanhamento (...)

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

Para: Santana, Felipe Versiani Barros

Cc: Castilho, Pedro Felipe Barbosa de; Nogueira, Wagner Marques Goncalves; Na Ri Lee Cerdeira

qua 9:32

Prezado Felipe,

A base de dados está na pasta de compartilhamento.

Atenciosamente,

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

  
A NATUREZA NOS CONECTA  
@urbiaparques

ID	Hora de inicio	T - Mes	Nacionalidade	Estado de origem (em ce - Pará)	Faixa etária	Gênero	Escolaridade
1983	13/05/2023	ma/23	Brasileiro (a/e) / Brasileiro (a)	Santa Catarina (SC)	30-59	Feminino / Fêmea	Superior Completo / Bachelor's degree (complete)
1985	13/05/2023	ma/23	Brasileiro (a/e) / Brasileiro (a)	São Paulo (SP)	18-29	Masculino / Male	Superior Completo / Bachelor's degree (complete)
1985	13/05/2023	ma/23	Brasileiro (a/e) / Brasileiro (a)	São Paulo (SP)	18-29	Não binário	Superior Completo / Bachelor's degree (complete)
1985	13/05/2023	ma/23	Brasileiro (a/e) / Brasileiro (a)	Rio Grande do Sul (RS)	30-59	Masculino / Male	Superior Completo / Bachelor's degree (complete)
1986	13/05/2023	ma/23	Brasileiro (a/e) / Brasileiro (a)	Rio Grande do Sul (RS)	30-59	Feminino / Female	Superior Incompleto / Bachelor's degree (incomplete)
1986	13/05/2023	ma/23	Brasileiro (a/e) / Brasileiro (a)	Rio Grande do Sul (RS)	18-29	Feminino / Female	Pós-graduação Completa / Master's or doctoral degree (complete)
1988	13/05/2023	ma/23	Brasileiro (a/e) / Brasileiro (a)	Brasília (DF)	30-59	Masculino / Male	Superior Completo / Bachelor's degree (complete)
1989	13/05/2023	ma/23	Brasileiro (a/e) / Brasileiro (a)	Brasília (DF)	30-59	Masculino / Male	Superior Completo / Bachelor's degree (complete)
1990	13/05/2023	ma/23	Brasileiro (a/e) / Brasileiro (a)	Brasília (DF)	30-59	Masculino / Male	Superior Completo / Bachelor's degree (complete)
1991	13/05/2023	ma/23	Brasileiro (a/e) / Brasileiro (a)	Brasília (DF)	30-59	Feminino / Female	Pós-graduação Completa / Master's or doctoral degree (complete)
1992	13/05/2023	ma/23	Brasileiro (a/e) / Brasileiro (a)	Brasília (DF)	30-59	Masculino / Male	Superior Incompleto / Bachelor's degree (incomplete)
1993	13/05/2023	ma/23	Brasileiro (a/e) / Brasileiro (a)	Santa Catarina (SC)	60+	Masculino / Male	Pós-graduação Completa / Master's or doctoral degree (complete)
1994	13/05/2023	ma/23	Brasileiro (a/e) / Brasileiro (a)	Brasília (DF)	30-59	Masculino / Male	Superior Completo / Bachelor's degree (complete)
1995	13/05/2023	ma/23	Brasileiro (a/e) / Brasileiro (a)	Santa Catarina (SC)	30-59	Feminino / Female	Pós-graduação Completa / Master's or doctoral degree (complete)
1996	13/05/2023	ma/23	Brasileiro (a/e) / Brasileiro (a)	Santa Catarina (SC)	30-59	Feminino / Female	Pós-graduação Completa / Master's or doctoral degree (complete)
1997	13/05/2023	ma/23	Brasileiro (a/e) / Brasileiro (a)	Santa Catarina (SC)	60+	Masculino / Male	Superior Completo / Bachelor's degree (complete)
1997	13/05/2023	ma/23	Brasileiro (a/e) / Brasileiro (a)	Brasília (DF)	60+	Masculino / Male	Pós-graduação Completa / Master's or doctoral degree (complete)
1998	13/05/2023	ma/23	Brasileiro (a/e) / Brasileiro (a)	Brasília (DF)	30-59	Masculino / Male	Superior Completo / Bachelor's degree (complete)
1999	13/05/2023	ma/23	Brasileiro (a/e) / Brasileiro (a)	Brasília (DF)	30-59	Masculino / Male	Superior Completo / Bachelor's degree (complete)
2000	13/05/2023	ma/23	Brasileiro (a/e) / Brasileiro (a)	Brasília (DF)	30-59	Masculino / Male	Pós-graduação Completa / Master's or doctoral degree (complete)
2001	13/05/2023	ma/23	Brasileiro (a/e) / Brasileiro (a)	Brasília (DF)	30-59	Masculino / Male	Pós-graduação Completa / Master's or doctoral degree (complete)
2002	13/05/2023	ma/23	Brasileiro (a/e) / Brasileiro (a)	Rio Grande do Sul (RS)	30-59	Feminino / Female	Pós-graduação Completo / Bachelor's degree (complete)
2003	13/05/2023	ma/23	Brasileiro (a/e) / Brasileiro (a)	Santa Catarina (SC)	60+	Feminino / Female	Pós-graduação Completa / Bachelor's degree (complete)
2004	13/05/2023	ma/23	Brasileiro (a/e) / Brasileiro (a)	Santa Catarina (SC)	30-59	Masculino / Male	Superior Completo / Bachelor's degree (complete)
2005	13/05/2023	ma/23	Brasileiro (a/e) / Brasileiro (a)	Rio Grande do Sul (RS)	30-59	Masculino / Male	Superior Completo / Bachelor's degree (complete)
2006	13/05/2023	ma/23	Brasileiro (a/e) / Brasileiro (a)	Rio Grande do Sul (RS)	30-59	Feminino / Female	Pós-graduação Completa / Master's or doctoral degree (complete)
2007	13/05/2023	ma/23	Brasileiro (a/e) / Brasileiro (a)	Bahia (BA)	30-59	Masculino / Male	Pós-graduação Completa / Master's or doctoral degree (complete)
2008	13/05/2023	ma/23	Brasileiro (a/e) / Brasileiro (a)	Santa Catarina (SC)	30-59	Feminino / Female	Superior Incompleto / Bachelor's degree (incomplete)
2009	13/05/2023	ma/23	Brasileiro (a/e) / Brasileiro (a)	Bahia (BA)	30-59	Feminino / Female	Pós-graduação Completa / Master's or doctoral degree (complete)
2010	13/05/2023	ma/23	Brasileiro (a/e) / Brasileiro (a)	ESTRANGEIRO	60+	Masculino / Male	Pós-graduação Completa / Master's or doctoral degree (complete)
2011	13/05/2023	ma/23	Brasileiro (a/e) / Brasileiro (a)	Santa Catarina (SC)	30-59	Masculino / Male	Superior Incompleto / Bachelor's degree (incomplete)
2012	13/05/2023	ma/23	Brasileiro (a/e) / Brasileiro (a)	Santa Catarina (SC)	30-59	Feminino / Female	Pós-graduação Completa / Master's or doctoral degree (complete)
2013	13/05/2023	ma/23	Brasileiro (a/e) / Brasileiro (a)	Santa Catarina (SC)	30-59	Masculino / Male	Superior Incompleto / Bachelor's degree (incomplete)
2014	13/05/2023	ma/23	Brasileiro (a/e) / Brasileiro (a)	Santa Catarina (SC)	30-59	Feminino / Female	Superior Completo / Bachelor's degree (complete)
2015	13/05/2023	ma/23	Brasileiro (a/e) / Brasileiro (a)	Paraná (PR)	30-59	Feminino / Female	Pós-graduação Completa / Master's or doctoral degree (complete)



## PESQUISA DE PERFIL E AVALIAÇÃO DA EXPERIÊNCIA

Número de pesquisas aplicadas: 228

Período: MAIO 2023

1

### ÍNDICES DE SATISFAÇÃO



QUESITO DE AVALIAÇÃO	MÉDIA DE PONTUAÇÃO (1 A 10)
Sinalização e facilidade de acesso aos parques	6,94
Tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos	8,43
Custo-benefício da visitação (valor gasto x experiência)	6,14
Cortesia e atendimento dos funcionários	9,04
Acessibilidade, mobilidade e sinalização dentro dos parques	7,44
Manutenção/conservação, limpeza e higiene das instalações, trilhas e espaços de receptivo	8,67
Qualidade de alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio (loja de conveniência)	8,00
Percepção quanto à segurança nas dependências do parque e áreas do entorno	8,17

Relatório Mensal de Acompanhamento – Maio 2023

Anexo III – Evidências das últimas ações de manutenção realizadas:

Relatório Fotográfico – Agosto de 2022:



Relatório Mensal de Acompanhamento – Maio 2023

- **C.A.V. ITAIMBEZINHO**



**ORGANIZAÇÃO DO CANTEIRO AVANÇADO**

- **P.I.C. RIO DO BOI**



**SUBSTITUIÇÃO DE BANCOS E RECOLOCAÇÃO DE PLACAS**



Relatório Mensal de Acompanhamento – Maio 2023

Relatório Fotográfico – 1ª Quinzena de Setembro de 2022:



Relatório Mensal de Acompanhamento – Maio 2023

<p>- TRILHA DO COTOVELO</p>  <p>urbia</p>
<p>REFORMA DE GUARDA CORPO</p> <p>- TRILHA DO VÉRTICE</p>  <p>urbia</p>
<p>EXECUÇÃO DE REPAROS NA TRILHA CALÇADA</p> <p>- TRILHA DO VÉRTICE</p>  <p>urbia</p>
<p>CONSERTO EM GERAL DO GRADIL DA TRILHA</p> <p>- TRILHA DO VÉRTICE</p>  <p>urbia</p>
<p>EXECUÇÃO DE ACERTO DE TERRENO</p>

Relatório Mensal de Acompanhamento – Maio 2023

<p><b>- TRILHA DO CAMISAS</b></p> 	<p><b>urbia</b></p>
<p><b>EXECUÇÃO DE TAPA BURACO</b></p>	
<p><b>- TRILHA DO CAMISAS</b></p> 	<p><b>urbia</b></p>
<p><b>EXECUÇÃO DE DRENO</b></p>	
<p><b>- REFORMA DO MUSEU – P.I.C.</b></p> 	<p><b>urbia</b></p>
<p><b>REFORMA DE CALÇADA DE ENTRADA DO MUSEU</b></p>	
<p><b>- REFORMA DO MUSEU – P.I.C.</b></p> 	<p><b>urbia</b></p>
<p><b>REFORMA DA PARTE INTERNA DO MUSEU</b></p>	

Relatório Mensal de Acompanhamento – Maio 2023

Relatório Fotográfico – Outubro de 2022:



Relatório Mensal de Acompanhamento – Maio 2023



Relatório Mensal de Acompanhamento – Maio 2023

Anexo IV – Evidências das ações de poda e corte realizadas em 2022:

04/02/2022:

LOCAL: Trilha do Vértice
MIRANTE: mirante da Cachoeira das Andorinhas
ESPÉCIES A SER PODADA: <i>Chusquea mimoso</i>
ESTÁGIO SUCESSONAL: inicial
AÇÃO: Poda e roçada seletiva.
DESCRIÇÃO DA AÇÃO: os colaboradores utilizarão ancoragens para acessar a borda, podão manual e moto poda telescópica. Ficou definido que a poda será realizada rente ao chão.

Antes da poda.



Depois da poda.



Depois da poda.



Resíduos encontrados em meio a vegetação



Relatório Mensal de Acompanhamento – Maio 2023

07/02/2022:

LOCAL: Trilha do Vértice
MIRANTE: Cachoeira do Véu de Noiva
ESPÉCIES A SER PODADA: <i>Chusquea mimoso</i>
ESTÁGIO SUCESSIONAL: Inicial
AÇÃO: Poda e roçada seletiva
DESCRIÇÃO DA AÇÃO: os colaboradores utilizarão ancoragens para acessar a borda, podão manual e moto poda telescópica. os colaboradores utilizarão ancoragens para acessar a borda, podão manual e moto poda telescópica
<p>Antes da poda.</p> 
<p>Depois da poda.</p> 
<p>Depois da poda.</p> 
<p>Depois da poda.</p> 

Relatório Mensal de Acompanhamento – Maio 2023

LOCAL: Trilha do Vértice
MIRANTE: Mirante do Vértice
ESPÉCIES: <i>Chusquea mimosae</i> e <i>Mimosa scabrella</i>
ESTÁGIO SUCESSIONAL: Inicial
AÇÃO: Poda e roçada seletiva. Neste trecho ficou acordado uma poda em formato de V, a fim de liberar a visão do assolho do <u>canyon</u> .
DESCRIÇÃO DA AÇÃO: os colaboradores utilizarão ancoragens para acessar a borda, podão manual e moto poda telescópica. Ficou acordado que a poda será realizada rente ao chão.
<p>Antes da poda.</p> 
<p>Depois da poda.</p> 
<p>Resíduos em meio a vegetação.</p> 
<p>Depois da poda.</p> 

Relatório Mensal de Acompanhamento – Maio 2023

11/02/2022

LOCAL: Trilha do Vértice
MIRANTE: Segundo mirante da cachoeira das Andorinhas
ESPÉCIES: <i>Baccharis uncinella</i>
ESTÁGIO SUCESSORIAL: Inicial
AÇÃO: Poda e roçada seletiva
DESCRIÇÃO DA AÇÃO: os colaboradores utilizarão ancoragens para acessar a borda, podão manual e motopoda telescópica. Ficou acordado que a poda será realizada rente ao chão.



11 de jan. de 2022 15:10:50  
-29°9'37.87373 S -50°4'44.93287 W  
Altitude: 929.5m  
Velocidade: 0.0km/h

Relatório Mensal de Acompanhamento – Maio 2023

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



Processo Administrativo nº02070.007614/2019-32

Anexo I – Projeto Básico

Atendimento Item 8.2 – Planejamentos e sistemas gerenciais

v. Sistema de Gestão de Segurança - SGS

Relatório Mensal de Acompanhamento – Maio 2023

Anexo VI – Lixeiras utilizadas atualmente para a coleta seletiva:



Relatório Mensal de Acompanhamento – Maio 2023

Anexo VII:

Pesquisa de Satisfação aplicada pela Urbia:

ÍNDICES DE SATISFAÇÃO			
QUESITO DE AVALIAÇÃO	MÉDIA DE PONTUAÇÃO (1 A 10)		
Sinalização e facilidade de acesso aos parques	6,94		
Tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos	8,43		
Custo-benefício da visitação (valor gasto x experiência)	6,14		
Cortesia e atendimento dos funcionários	9,04		
Acessibilidade, mobilidade e sinalização dentro dos parques	7,44		
Manutenção/conservação, limpeza e higiene das instalações, trilhas e espaços de receptivo	8,67		
Qualidade de alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio (loja de conveniência)	8,00		
Percepção quanto à segurança nas dependências do parque e áreas do entorno	8,17		

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

14/10/2020	SE/ICMBio - 7825512 - Anexo
<p>2.1. A CONCESSIONÁRIA deverá aplicar um questionário de satisfação dos visitantes, empregando-se escala gradativa entre péssimo e ótimo, nos seguintes itens:</p> <p>a) cortesia e atendimento dos funcionários;</p> <p>b) tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos;</p> <p>c) o valor gasto foi compatível com a experiência do visitante;</p> <p>d) sinalização e acessibilidade, inclusive para deficientes físicos acessarem estruturas internas e externas dos Parques;</p> <p>e) limpeza e higiene das instalações e espaços de receptivo;</p> <p>f) qualidade de alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio;</p> <p>g) manutenção e conservação de instalações, espaços e serviços de visitação em atrativos turísticos; e</p> <p>h) percepção quanto à segurança patrimonial do visitante;</p>	
<p>2.2. Além dos critérios acima descritos, os formulários de pesquisa deverão conter, no mínimo, as seguintes informações:</p> <p>a) Nacionalidade</p> <p>b) Faixa etária</p> <p>c) Gênero</p> <p>d) Escolaridade</p> <p>e) Portador de necessidades especiais (sim/não)</p> <p>f) Origem do visitante.</p>	

Relatório Mensal de Acompanhamento – Maio 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 312.000 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.