



Relatório Mensal de Acompanhamento – Maio 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, 30 de agosto de 2024

À

URBIA CÂNIIONS 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 maio de 2024**.

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

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

Atenciosamente,

DELOITTE TOUCHE TOHMATSU CONSULTORES LTDA.

Paulo M. Vitale

Sócio – Risk Advisory

Versão	Data	Comentários
Vs.01	30/08/2024	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 maio 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 LTDA. (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 (Deloitte) tem como objetivo de apresentar ao Poder Concedente uma visão consolidada das ações executadas pela Concessionária considerando as informações fornecidas pela mesma (exemplos: documentos, bases de dados, evidências fotográficas) não havendo, portanto, fonte alternativa para confirmação independente. Por este motivo foi adotado como premissa, em comum acordo com as partes envolvidas, que tais informações recebidas representam de forma fiel e íntegra as ações executadas pela Concessionária na gestão da operação da Parques Nacionais.

Ressaltamos que o presente relatório não tem impacto sobre a Nota Final da avaliação de desempenho da Concessionária, tampouco sobre os Indicadores que a compõem (Índice de Satisfação dos Visitantes, Qualidade na Gestão dos Resíduos da Operação e Manutenção e Conservação das Infraestruturas Concedidas).



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 descritivo das principais ações executadas pela Concessionária no mês de maio de 2024 e as respectivas evidências apresentadas de tais ações, que foram solicitadas no dia 03 de junho de 2024 e recebidas, em sua totalidade, no dia 26 de junho 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 maio

1.761 visitantes, tendo como receita total R\$ 153.604,94. Desse montante, R\$ 105.371,15 foi oriunda da venda de ingressos e R\$ 48.233,79 de outras receitas.

3.2 – Pesquisa de satisfação

Foram aplicadas 2 pesquisas de satisfação com visitantes que compareceram aos Parques Nacionais no mês de maio de 2024, tendo como resultado a média geral ajustada de 4,9. Ficaram pendentes a aplicação de 174 pesquisas para atingimento da amostra mínima exigida contratualmente (10% de 1.761, número total de visitantes em maio 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 11 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 7 ações de poda e corte ao total, nos três núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), as quais são detalhadas no item 3.4 deste relatório.

3.5 – Gestão de Segurança (SGS)

A Urbia Cânions Verdes S.A não providenciou um relatório atualizado para reporte do andamento das ações de implantação do SGS no mês de maio de 2024, sendo a última informação disponível, até o mês de referência desse relatório, relativa a Novembro de 2023.

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 maio de 2024

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

No mês de maio 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	912	51,79%
Fortaleza	772	43,84%
Rio do Boi	77	4,37%
Total	1.761	100,00%

Fonte: UCV 2024033 – 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	83	57,24%
Fortaleza	47	32,41%
Rio do Boi	15	10,34%
Total	145	100,00%

Fonte: UCV 2024033 – 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\$ 93.747,35	88,97%
Praia Grande (Rio do Boi)	R\$ 11.623,80	11,03%
Total	R\$ 105.371,15	100,00%

Fonte: UCV 2024033 – Apresentação de Relatório Mensal

4. Valor total arrecadado com outras receitas:

Município	Valor (R\$)	Representatividade (%)
Estacionamento	R\$ 8.582,00	17,79%
Cessão de Espaços, Comércio e Atrativos	R\$ 39.651,79	82,21%
Total	R\$ 48.233,79	100,00%

Fonte: UCV 2024033 – Apresentação de Relatório Mensal

5. Receita consolidada:

Tipo de receita	Valor (R\$)	Representatividade (%)
Ingressos	R\$ 105.371,15	68,60%
Outras Receitas	R\$ 48.233,79	31,40%
Total	R\$ 153.604,94	100,00%

Fonte: UCV 2024033 – Apresentação de Relatório Mensal

3.2 Pesquisa de Satisfação

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

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

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

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

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

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

Em que:

S = Pontuação do Indicador "Pesquisa de Satisfação"

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

n_i = Total de Indicadores

n_v = Total de Visitantes Entrevistados

Resultado da Pesquisa de Satisfação aplicada no mês de maio (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 25 de junho de 2024 (Anexo II), foram aplicadas **2** pesquisas de satisfação com visitantes que compareceram aos Parques Nacionais no mês de **maio** de 2024. Os seguintes resultados foram obtidos:

Quesito de avaliação	Média ajustada (0-10)
Em uma escala de 1 a 5, como você avaliaria a cortesia e atendimento dos funcionários?	5,0
Em uma escala de 1 a 5, como você avaliaria o tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos?	6,5
Em uma escala de 1 a 5, como você avaliaria o custo-benefício da visita (valor gasto x experiência)?	4,0
Em uma escala de 1 a 5, como você avaliaria as condições de acessibilidade para portadores de necessidades especiais dentro dos Parques?	3,5
Em uma escala de 1 a 5, como você avaliaria a sinalização dentro do parque?	4,0
Em uma escala de 1 a 5, como você avaliaria qualidade de alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio (loja de conveniência)?	5,0
Em uma escala de 1 a 5, como você avaliaria a manutenção/conservação, limpeza e higiene das instalações, trilhas e espaços de recepção?	5,0
Em uma escala de 1 a 5, como você avaliaria sua percepção quanto à segurança nas dependências do parque e áreas de entorno?	4,5
Em uma escala de 0 a 10, nos conte como foi sua experiência nos parques?	6,0
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?	5,5
Média Geral (Indicador S)	4,9

3.3 Ações de Manutenção realizadas

As rotinas de manutenção preventivas e corretivas têm por objetivo garantir a disponibilidade e funcionamento dos serviços prestados nos Parques Nacionais. Nesse contexto, de acordo com as informações fornecidas pela Concessionária no dia 26 de junho 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 maio de 2024.

Destacamos abaixo o conteúdo dos Relatórios fornecidos pela Urbia, no dia 26 de junho de 2024 e no Anexo III deste documento apresentamos as evidências fotográficas fornecidas pela Concessionária quanto as ações de manutenção realizadas.

- **Relatório Fotográfico – Maio de 2024**
 - **Núcleo Itaimbezinho:**
 - Trilha do Cotovelo:
 - Nivelamento das Cabeceiras da Passarela sobre o Arroio Perdizes
 - Sede Itaimbezinho:
 - Impermeabilização das paredes das salas inferiores do CV Itaimbezinho
 - Pintura das paredes das salas inferiores do CV Itaimbezinho
 - Fabricação de proteção com tela para as salas inferiores do CV Itaimbezinho
 - Instalação da proteção nas janelas das salas inferiores do CV Itaimbezinho
 - Instalação dos exaustores para controle de umidade das salas inferiores do CV Itaimbezinho
 - **Núcleo Fortaleza**
 - Trilha do Borda-Sul:
 - Execução do Guarda-Corpo da Passarela de Madeira da Borda Sul;
 - PIC Fortaleza:
 - Reforma da porta da casa de baterias;
 - Mirante Fortaleza:
 - Limpeza da caixa de lodo do biodigestor dos sanitários;
 - CAV Segredo:
 - Limpeza da caixa de lodo do sistema de biodigestor dos sanitários;
 - Portaria Fortaleza:
 - Limpeza da caixa de lodo do sistema de biodigestor dos sanitários;

3.4 Programação de Podas das Áreas Verdes

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

Núcleo Itaimbezinho

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

Núcleo Rio do Boi

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

Núcleo Fortaleza

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

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

Nesse contexto, de acordo com as informações fornecidas pela Concessionária no dia 26 de junho de 2024 por meio da ferramenta Deloitte Connect (Anexo IV), apresentaremos neste tópico o detalhamento das ações de poda e corte realizadas pela Urbia Cânions Verdes S.A nos três núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi) que compõem a área de Concessão dos Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral no mês de maio de 2024.

- **Relatório Fotográfico – Maio de 2024**
 - **Núcleo Itaimbezinho:**
 - Manutenção de Trilha:
 - Roçada e limpeza da região próxima do Centro Operacional;
 - Roçada e limpeza da região na alça de saída do Centro Operacional;
 - Roçada e limpeza da região do estacionamento da Sede Itaimbezinho.

- Limpeza da área de piquenique com recolhimento das grimpas de araucária;
 - Limpeza e manutenção da trilha do cotovelo após o alto volume de chuva do início do mês de maio/2024;
 - Limpeza da área de piquenique do cotovelo após o retorno das férias coletivas;
- **Núcleo Fortaleza**
 - Manutenção de Trilha:
 - Roçada e Limpeza da Trilha do Borda Sul;

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.

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

No dia 06 de dezembro de 2023, através da plataforma Deloitte Connect, a Concessionária disponibilizou um documento que contemplava o andamento das ações de implantação do SGS. Tal documento está disposto no Anexo IX deste relatório. Não obstante, com vistas a avaliar o desempenho da Concessionária com relação ao quesito 7 do Indicador M do Anexo V do Contrato de Concessão, o VI solicitou em 30 de abril de 2024, através de e-mail, uma versão atualizada do plano de implantação do SGS. A Concessionária, por sua vez, respondeu à solicitação do VI no dia 02 de junho de 2024, enviando um arquivo com o status das ações de implantação do SGS atualizados. Contudo, o referido arquivo contemplava apenas ações a serem executadas a partir do mês de junho de 2024, não contemplando, portanto, o mês de referência deste relatório (maio/2024). Os e-mails que registram a comunicação descrita acima, bem como o cronograma de implantação atualizado do SGS, encontram-se disponibilizados no Anexo X do presente relatório.

Desta forma, tendo em vista que a Concessionária não encaminhou uma atualização das ações de implantação do SGS para o mês de maio de 2024, tal aspecto deverá ser considerado como limitação de escopo do trabalho do verificador independente.

4. Pontos de Atenção e Oportunidades de Melhoria

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



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



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



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

#	Aspecto Identificado	Categoria	Impacto	Recomendação de melhoria	Identificado em:	Responsável (eis)	Status
1	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: 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. 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: 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; Diante desse contexto, foi verificado que a Pesquisa de Satisfação aplicada pela Concessionária possui os seguintes 8 itens: 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	Diante do exposto, o Verificador entende que existem dois cenários possíveis para tratativa das divergências encontradas: 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); 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. Adicionalmente, com relação as inconsistências encontradas na base de resultados da pesquisa de satisfação, o Verificador sugere que a Urbia verifique a origem da inconsistência, realize os devidos ajustes e envie novamente para o Verificador a base corrigida.	Relatório Mensal de Acompanhamento (Maio/2023)	Urbia	Concluído (Conforme definições contempladas na ata da reunião de governança realizada no dia 22/11/2023 – Anexo VIII).

Relatório Mensal de Acompanhamento – Maio de 2024

#	Aspecto Identificado	Categoria	Impacto	Recomendação de melhoria	Identificado em:	Responsável (eis)	Status
	h) Percepção quanto à segurança nas dependências do parque e áreas do entorno; Nesse contexto, o Verificador identificou as seguintes inconsistências: • 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. 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”),						
2	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. 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.	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	Elaborar instrumento normativo que contemple um programa de manutenção preventiva da infraestrutura e dos equipamentos dos Parques Nacionais. Tal programa deve contemplar as ações a serem executadas e as respectivas periodicidades dessas ações. Se houver o entendimento, entre Poder Concedente e Concessionária, que não é possível estabelecer um	Relatório Mensal de Acompanhamento (Maio/2023)	Urbia	Não iniciado

Relatório Mensal de Acompanhamento – Maio de 2024

#	Aspecto Identificado	Categoria	Impacto	Recomendação de melhoria	Identificado em:	Responsável (eis)	Status
				cronograma detalhado de ações preventivas, em virtude da natureza das intervenções realizadas, sugere-se que o instrumento normativo contemple as premissas para realização das manutenções corretivas, ou seja, critérios bem definidos que determinem em que cenários serão realizadas manutenções pela Concessionária.			
5	Inexistência de disposições formalizadas quanto a realização das ações de manutenção preventiva da infraestrutura e dos equipamentos dos Parques Nacionais.	Gestão da Manutenção	Quesito 3 do Indicador M – Manutenção e Conservação das Instalações e Serviços Concedidos nos Parques Nacionais	Realizar análise de viabilidade (financeira e operacional) para avaliação de uso de uma ferramenta sistêmica para acompanhamento das ordens de serviço relativas as ações de manutenção (preventivas e corretivas). Tal ferramenta permitirá um controle mais eficiente dessas ações e o reporte tempestivo, sempre que necessário, às partes interessadas.	Relatório Mensal de Acompanhamento (Maio/2023)	Urbia	Não iniciado
6	De acordo com as considerações já expressas no tópico 3.6 deste relatório, durante inspeção física realizada pelo Verificador Independente nos dias 18 e 19 de maio de 2023, foi observado que os Parque dispõem de lixeiras para coleta seletiva, no entanto, estes não estão em conformidade com a Resolução CONAMA 275, de 25 de abril de 2001 (Anexo V). O Verificador Independente entende que há uma nuance a ser esclarecida entre o Poder Concedente (ICMBio) e o Concessionário (Urbia Cânions Verdes S.A) quanto ao atendimento do quesito 2, do item 3.2 do Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021. Tal quesito compõe o Indicador R – Qualidade na Gestão de Resíduos da Operação (R) e traz o seguinte questionamento “Existem lixeiras para coleta seletiva?”, tendo como respostas possíveis as opções “Sim, Parcial e Não”.	Coleta Seletiva	Quesito 2 do Indicador R – Qualidade na Gestão de Resíduos	Definir e formalizar, via ofício, expressamente critérios objetivos a serem considerados para apuração do atendimento do quesito 2, do item 3.2 do Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021.	Relatório Mensal de Acompanhamento (Maio/2023)	ICMBio	Concluído
7	Inexistência de disposições formalizadas quanto a realização das ações de poda e corte das áreas verdes dos Parques Nacionais.	Poda e Corte das áreas verdes	Quesito 8 do Indicador M – Manutenção e Conservação das Instalações e Serviços Concedidos nos Parques Nacionais	Elaborar instrumento normativo que contemple o programa de poda e corte das áreas verdes dos Parques Nacionais. Tal programa deve contemplar as ações a serem executadas e as respectivas periodicidades dessas ações, considerando todos os critérios relacionados a execução da atividade. Se houver o entendimento, entre Poder Concedente e Concessionária, de que não é possível estabelecer um cronograma detalhado para as ações de poda e corte das áreas verdes dos Parques Nacionais, em virtude das especificidades da vegetação de cada Núcleo, sugere-se que o instrumento normativo contemple as premissas para realização dessas ações, ou seja, critérios bem definidos que determinem em que cenários serão realizadas a poda e corte das áreas verdes dos Parques Nacionais.	Relatório Mensal de Acompanhamento (Maio/2023)	Urbia	Não iniciado
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 o 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 – Maio 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. 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).			
9	Conforme citado no item 2 desta tabela, foi constatado que não foi atingido o tamanho mínimo da amostra mensal de entrevistados para verificação da satisfação do visitante ao longo dos meses, ou seja, 10% do total de visitantes nos Parques Nacionais, de acordo com o Anexo V do Contrato de Concessão 01/2021. Portanto, foi indagado pela Concessionária, através da reunião de governança entre as partes (Deloitte, Urbia e ICMBio), realizada no dia 22 de novembro de 2023, a inclusão de uma análise estatística do tamanho da amostra para realização da pesquisa de satisfação, uma vez que tal análise poderá embasar eventual mudança nos parâmetros de mensuração do indicador S (Índice de Satisfação dos Visitantes).	Pesquisa de Satisfação	Indicador S - (Índice de Satisfação dos Visitantes).	Acrescentar ao relatório semestral de desempenho uma análise quanto ao tamanho da amostra da pesquisa de satisfação necessária para obtenção de um intervalo de confiança de 95%.	Relatórios mensais de acompanhamento ao longo do segundo semestre de 2023	Deloitte	Concluído (Análise foi incluída no relatório semestral de desempenho do 1º semestre de vigência do contrato do VI)

4.1 Governança do Projeto

- **Reuniões realizadas no mês de maio**
 - 22/05/2024
 - 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:**
 - 22/05/2024
 - ICMBio – Avaliar e dar um retorno quanto ao pedido de reequilíbrio encaminhado pela Urbia;
 - ICMBio e Urbia – Realizar reunião entre Poder Concedente e COEST para discussão da Avaliação do Impacto da Visitação/NBV
 - Urbia – Discutir internamente e dar um retorno as partes (Poder Concedente e VI) quanto a possibilidade de reporte das informações acerca dos investimentos realizados na Concessão;

5. Anexos

Anexo I – Números de Visitação dos Parques Nacionais



I. Fluxo de Visitante:

Núcleos	Quantidade
Itaimbezinho	912
Fortaleza	772
Rio do Boi	77
Total	1.761

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	83
Itaimbezinho	47
Rio do Boi	15
Total	145

III. Valor total arrecadado com a cobrança de ingressos:

Município	Valor
Cambará do Sul (Itaimbezinho e Fortaleza)	R\$ 93.747,35
Praia Grande (Rio do Boi)	R\$ 11.623,80
Total	R\$ 105.371,15

IV. Valor total arrecadado com outras receitas dos Parques:

Descrição	Valor
Estacionamento	R\$ 8.582,00
Cessão de Espaços, Comércio e Atrativos	R\$ 39.651,79
Total	R\$ 48.233,79

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 9 (nove) ingressos, calculado sobre a

● Urbia CÃnions 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

Clicsign: c9c27885-401a-4392-bc96-f31f91f8ac5b

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

[illegible]

Anexo III – Evidências das ações de manutenção realizadas:

Relatório Fotográfico – Maio de 2024:



CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0027	REVISÃO: R0	DATA: 12/06/2024

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

MÊS DE REFERÊNCIA: MAIO DE 2024



RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS

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

EMPRESA: URBIA CÂNIONS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS)	
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0027	REVISÃO: R0	DATA: 12/06/2024
PERÍODO: MAIO/2024	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 31/05/2024	

NO INÍCIO DO MÊS, NOS DIAS 2 E 3 DE MAIO, NÃO HOUVE ATIVIDADES DA EQUIPE DE MANUTENÇÃO, DEVIDO AO ALTO VOLUME DE CHUVAS DO INÍCIO DO MÊS DE MAIO/24, POIS NÃO FOI POSSÍVEL ACESSAR OS PARQUES. EM DECORRÊNCIA DA CATÁSTROFE QUE ASSOLOU O ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, DEVIDO AS CHUVAS, A DIREÇÃO NO DIA 09/05/2024 ANUNCIOU FÉRIAS COLETIVA DE 15 DIAS, A PARTIR DO DIA 13/05/2024 ATÉ 29/05/2024, PARA PARTE DA EQUIPE ADMINISTRATIVA, EQUIPE OPERACIONAL E EQUIPE DE MANUTENÇÃO. NA EQUIPE DE MANUTENÇÃO, NÃO ENTRARAM DE FÉRIAS APENAS O ENGENHEIRO, O ENCARREGADO DE OBRAS, UM CARPINTEIRO E UM SERVENTE, DIMINUINDO O VOLUME DE SERVIÇO EXECUTADOS. NESSE PERÍODO, DE FÉRIAS COLETIVAS, OS TRABALHOS FORAM DIRECIONADOS PARA O PARQUE ITAIMBEZINHO, COM A EQUIPE EMPENHADA QUASE QUE EXCLUSIVAMENTE NA REFORMA DAS SALAS INFERIORES DO CENTRO DE VISITANTE DO ITAIMBEZINHO. NO PARQUE FORTALEZA, HOUVE APENAS O AUXÍLIO NA LIMPEZA DOS SISTEMAS DE BIODIGESTORES, SERVIÇO ESSE JÁ CONTRATADO ANTERIORMENTE E QUE OCORREU NESSE PERÍODO DE FÉRIAS COLETIVA.

• **Urbia Cântions Verdes S.A.**

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

o www.urbiaparques.com.br



RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS		
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
EMPRESA: URBIA CÂNIIONS VERDES S/A		
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0027	REVISÃO: R0	DATA: 12/06/2024

PARQUE NACIONAL DE APARADOS DA SERRA

NÚCLEO ITAIMBEZINHO

MÊS DE REFERÊNCIA: MAIO DE 2024

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



RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS		
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
EMPRESA: URBIA CÂNIIONS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS)	
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0027	REVISÃO: R0	DATA: 12/06/2024
PERÍODO: MAIO/2024	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 31/05/2024	
		
TRILHA DO COTOVELO	TRILHA DO COTOVELO	
NIVELAMENTO DAS CABECEIRAS DA PASSARELA SOBRE O ARROIO PERDIZES APÓS AS CHUVAS DO INÍCIO DE MAIO/24	NIVELAMENTO DAS CABECEIRAS DA PASSARELA SOBRE O ARROIO PERDIZES APÓS AS CHUVAS DO INÍCIO DE MAIO/24	
		
SEDE ITAIMBEZINHO	SEDE ITAIMBEZINHO	
IMPERMEABILIZAÇÃO DAS PAREDES DAS SALAS INFERIORES DO CV ITAIMBEZINHO	IMPERMEABILIZAÇÃO DAS PAREDES DAS SALAS INFERIORES DO CV ITAIMBEZINHO	
		
SEDE ITAIMBEZINHO	SEDE ITAIMBEZINHO	
APLICAÇÃO DE FUNDO PREPARADOR NAS PAREDES DAS SALAS INFERIORES DO CV ITAIMBEZINHO	PINTURA DAS PAREDES DAS SALAS INFERIORES DO CV ITAIMBEZINHO	

• Urbia Cânions Verdes S.A.

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

o www.urbiaparques.com.br



RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS		
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
EMPRESA: URBIA CÂNIIONS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS)	
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0027	REVISÃO: R0	DATA: 12/06/2024
PERÍODO: MAIO/2024	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 31/05/2024	
		
SEDE ITAIMBEZINHO	SEDE ITAIMBEZINHO	
APLICAÇÃO DE FUNDO PREPARADOR NAS PAREDES DAS SALAS INFERIORES DO CV ITAIMBEZINHO	FABRICAÇÃO DE PROTEÇÃO COM TELA PARA AS SALAS INFERIORES DO CV ITAIMBEZINHO	
		
SEDE ITAIMBEZINHO	SEDE ITAIMBEZINHO	
FABRICAÇÃO DE PROTEÇÃO COM TELA PARA AS SALAS INFERIORES DO CV ITAIMBEZINHO	INSTALAÇÃO DA PROTEÇÃO COM TELA NAS JANELAS DAS SALAS INFERIORES DO CV ITAIMBEZINHO	
		
SEDE ITAIMBEZINHO	SEDE ITAIMBEZINHO	
INSTALAÇÃO DA PROTEÇÃO COM TELA NAS JANELAS DAS SALAS INFERIORES DO CV ITAIMBEZINHO	INSTALAÇÃO DA PROTEÇÃO COM TELA NAS JANELAS DAS SALAS INFERIORES DO CV ITAIMBEZINHO	

• Urbia CÃnions Verdes S.A.

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

o www.urbiaparques.com.br



RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS		
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
EMPRESA: URBIA CÂNIONS VERDES S/A		LOCAL: NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS)
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0027	REVISÃO: R0	DATA: 12/06/2024
PERÍODO: MAIO/2024		SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 31/05/2024
		
SEDE ITAIMBEZINHO		
INSTALAÇÃO DA PROTEÇÃO COM TELA NAS JANELAS DAS SALAS INFERIORES DO CV ITAIMBEZINHO		
		
SEDE ITAIMBEZINHO		
INSTALAÇÃO DA PROTEÇÃO COM TELA NAS JANELAS DAS SALAS INFERIORES DO CV ITAIMBEZINHO		
		
SEDE ITAIMBEZINHO		
INSTALAÇÃO DOS EXAUSTORES PARA CONTROLE DE UMIDADE DAS SALAS INFERIORES DO CV ITAIMBEZINHO		
		
SEDE ITAIMBEZINHO		
INSTALAÇÃO DOS EXAUSTORES PARA CONTROLE DE UMIDADE DAS SALAS INFERIORES DO CV ITAIMBEZINHO		
		
SEDE ITAIMBEZINHO		
INSTALAÇÃO DOS EXAUSTORES PARA CONTROLE DE UMIDADE DAS SALAS INFERIORES DO CV ITAIMBEZINHO		
		
SEDE ITAIMBEZINHO		
INSTALAÇÃO DOS EXAUSTORES PARA CONTROLE DE UMIDADE DAS SALAS INFERIORES DO CV ITAIMBEZINHO		

• Urbia Cântions Verdes S.A.

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

o www.urbiaparques.com.br



RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS		
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
EMPRESA: URBIA CÂNIONS VERDES S/A		
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0027	REVISÃO: R0	DATA: 12/06/2024

PARQUE NACIONAL DA SERRA GERAL

NÚCLEO FORTALEZA

MÊS DE REFERÊNCIA: MAIO DE 2024

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



RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS			
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)			
EMPRESA: URBIA CÂNIONS VERDES S/A		LOCAL: NÚCLEO FORTALEZA (PNSG)	
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0027		REVISÃO: R0	DATA: 12/06/2024
PERÍODO: MAIO/2024		SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 31/05/2024	
			
BORDA SUL		BORDA SUL	
EXECUÇÃO DO GUARDA-CORPO DA PASSARELA DE MADEIRA DA BORDA SUL, NO INÍCIO DO MÊS MAIO/24		EXECUÇÃO DO GUARDA-CORPO DA PASSARELA DE MADEIRA DA BORDA SUL, NO INÍCIO DO MÊS MAIO/24	
			
BORDA SUL		PIC FORTALEZA	
EXECUÇÃO DO GUARDA-CORPO DA PASSARELA DE MADEIRA DA BORDA SUL, NO INÍCIO DO MÊS MAIO/24		REFORMA DA PORTA DA CASA DE BATERIAS	
			
PIC FORTALEZA		PIC FORTALEZA	
REFORMA DA PORTA DA CASA DE BATERIAS		REFORMA DA PORTA DA CASA DE BATERIAS	

• Urbia Cântions Verdes S.A.

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

o www.urbiaparques.com.br



RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS		
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
EMPRESA: URBIA CÂNIONS VERDES S/A		LOCAL: NÚCLEO FORTALEZA (PNSG)
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0027	REVISÃO: R0	DATA: 12/06/2024
PERÍODO: JANEIRO/1900		SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ:
 		
MIRANTE FORTALEZA		MIRANTE FORTALEZA
24/05/2024 - LIMPEZA DA CAIXA DE LODO DO SISTEMA DE BIODIGESTOR DOS SANITÁRIOS DO MIRANTE FORTALEZA		24/05/2024 - LIMPEZA DA CAIXA DE LODO DO SISTEMA DE BIODIGESTOR DOS SANITÁRIOS DO MIRANTE FORTALEZA
 		
MIRANTE FORTALEZA		CAV SEGREDO
24/05/2024 - LIMPEZA DA CAIXA DE LODO DO SISTEMA DE BIODIGESTOR DOS SANITÁRIOS DO INÍCIO DA TRILHA DA PEDRA DO SEGREDO		24/05/2024 - LIMPEZA DA CAIXA DE LODO DO SISTEMA DE BIODIGESTOR DOS SANITÁRIOS DO INÍCIO DA TRILHA DA PEDRA DO SEGREDO
 		
CAV SEGREDO		CAV SEGREDO
24/05/2024 - LIMPEZA DA CAIXA DE LODO DO SISTEMA DE BIODIGESTOR DOS SANITÁRIOS DO INÍCIO DA TRILHA DA PEDRA DO SEGREDO		24/05/2024 - LIMPEZA DA CAIXA DE LODO DO SISTEMA DE BIODIGESTOR DOS SANITÁRIOS DO INÍCIO DA TRILHA DA PEDRA DO SEGREDO

• Urbia Cânions Verdes S.A.

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

o www.urbiaparques.com.br



RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS		
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
EMPRESA: URBIA CÂNIIONS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO FORTALEZA (PNSG)	
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0027	REVISÃO: R0	DATA: 12/06/2024
PERÍODO: JANEIRO/1900	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ:	
		
CAV SEGREDO	CAV SEGREDO	
24/05/2024 - LIMPEZA DA CAIXA DE LODO DO SISTEMA DE BIODIGESTOR DOS SANITÁRIOS DO INÍCIO DA TRILHA DA PEDRA DO SEGREDO	24/05/2024 - LIMPEZA DA CAIXA DE LODO DO SISTEMA DE BIODIGESTOR DOS SANITÁRIOS DO INÍCIO DA TRILHA DA PEDRA DO SEGREDO	
		
PIC FORTALEZA (PORTARIA)	PIC FORTALEZA (PORTARIA)	
24/05/2024 - LIMPEZA DA CAIXA DE LODO DO SISTEMA DE BIODIGESTOR DOS SANITÁRIOS DO PIC FORTALEZA	24/05/2024 - LIMPEZA DA CAIXA DE LODO DO SISTEMA DE BIODIGESTOR DOS SANITÁRIOS DO PIC FORTALEZA	
		
PIC FORTALEZA (PORTARIA)	PIC FORTALEZA (PORTARIA)	
24/05/2024 - LIMPEZA DA CAIXA DE LODO DO SISTEMA DE BIODIGESTOR DOS SANITÁRIOS DO PIC FORTALEZA	24/05/2024 - LIMPEZA DA CAIXA DE LODO DO SISTEMA DE BIODIGESTOR DOS SANITÁRIOS DO PIC FORTALEZA	

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

Anexo IV – Ações de poda e corte realizadas:

Relatório Fotográfico – Maio de 2024



CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0028	REVISÃO: R0	DATA: 12/06/2024

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

MÊS DE REFERÊNCIA: MAIO DE 2024



RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS		
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
EMPRESA: URBIA CÂNIIONS VERDES S/A	LOCAL: FORTALEZA / ITAIMBEZINHO	
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0028	REVISÃO: R0	DATA: 12/06/2024
PERÍODO: MAIO/2024	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 31/05/2024	
NO INÍCIO DO MÊS, NOS DIAS 2 E 3 DE MAIO, NÃO HOUVE ATIVIDADE DA EQUIPE DE MANUTENÇÃO DE TRILHA, DEVIDO AO ALTO VOLUME DE CHUVAS DO INÍCIO DO MÊS DE MAIO/24, POIS NÃO FOI POSSÍVEL ACESSAR OS PARQUES. EM DECORRÊNCIA DA CATÁSTROFE QUE ASSOLOU O ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, DEVIDO AS CHUVAS, A DIREÇÃO, NO DIA 09/05/2024, ANUNCIOU FÉRIAS COLETIVA DE 15 DIAS, NO PERÍODO DE 13/05/2024 ATÉ 29/05/2024, PARA PARTE DA EQUIPE ADMINISTRATIVA, EQUIPE OPERACIONAL E EQUIPE DE MANUTENÇÃO. NA EQUIPE DE MANUTENÇÃO, NÃO ENTRARAM DE FÉRIAS APENAS O ENGENHEIRO, O ENCARREGADO DE OBRAS, UM CARPINTEIRO E UM SERVENTE, DIMINUINDO O VOLUME DE SERVIÇOS EXECUTADOS. DURANTE ESSE PERÍODO, DE FÉRIAS COLETIVAS, NÃO HOUVE NENHUM SERVIÇO DE MANUTENÇÃO DE TRILHA.		

• Urbia Cântions Verdes S.A.

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

o www.urbiaparques.com.br



RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS DE PODA E ROÇADA		
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
EMPRESA: URBIA CÂNIONS VERDES S/A		
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0028	REVISÃO: R0	DATA: 12/06/2024

PARQUE NACIONAL DE APARADOS DA SERRA

NÚCLEO ITAIMBEZINHO

MÊS DE REFERÊNCIA: MAIO DE 2024

• **Urbia Cântions Verdes S.A.**

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

o www.urbiaparques.com.br



RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS DE PODA E ROÇADA		
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
EMPRESA: URBIA CÂNIÕES VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS)	
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0028	REVISÃO: R0	DATA: 12/06/2024
PERÍODO: MAIO/2024	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 31/05/2024	
MANUTENÇÃO DE TRILHA: SEDE ITAIMBEZINHO	MANUTENÇÃO DE TRILHA: SEDE ITAIMBEZINHO	
SERVIÇO DE ROÇADA PRÓXIMO DO CENTRO OPERACIONAL	SERVIÇO DE ROÇADA PRÓXIMO DO CENTRO OPERACIONAL	
MANUTENÇÃO DE TRILHA: SEDE ITAIMBEZINHO	MANUTENÇÃO DE TRILHA: SEDE ITAIMBEZINHO	
SERVIÇO DE ROÇADA NA ALÇA DE SAÍDA DO CENTRO OPERACIONAL	SERVIÇO DE ROÇADA NA ALÇA DE SAÍDA DO CENTRO OPERACIONAL	
MANUTENÇÃO DE TRILHA: SEDE ITAIMBEZINHO	MANUTENÇÃO DE TRILHA: SEDE ITAIMBEZINHO	
SERVIÇO DE ROÇADA NA ALÇA DE SAÍDA DO CENTRO OPERACIONAL	SERVIÇO DE ROÇADA NO ESTACIONAMENTO DA SEDE ITAIMBEZINHO	

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



RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS DE PODA E ROÇADA		
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
EMPRESA: URBIA CÂNIIONS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS)	
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0028	REVISÃO: R0	DATA: 12/06/2024
PERÍODO: MAIO/2024	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 31/05/2024	
MANUTENÇÃO DE TRILHA: SEDE ITAIMBEZINHO	MANUTENÇÃO DE TRILHA: SEDE ITAIMBEZINHO	
LIMPEZA DA ÁREA DE PIQUENIQUE COM RECOLHIMENTO DAS GRIMPAS DE ARAUCÁRIA	LIMPEZA DA ÁREA DE PIQUENIQUE COM RECOLHIMENTO DAS GRIMPAS DE ARAUCÁRIA	
MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO	MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO	
LIMPEZA E MANUTENÇÃO DA TRILHA DO COTOVELO APÓS O ALTO VOLUME DE CHUVA DO INÍCIO DO MÊS DE MAIO/2024	LIMPEZA E MANUTENÇÃO DA TRILHA DO COTOVELO APÓS O ALTO VOLUME DE CHUVA DO INÍCIO DO MÊS DE MAIO/2024	
MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO	MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO	
LIMPEZA E MANUTENÇÃO DA TRILHA DO COTOVELO APÓS O ALTO VOLUME DE CHUVA DO INÍCIO DO MÊS DE MAIO/2024	LIMPEZA E MANUTENÇÃO DA TRILHA DO COTOVELO APÓS O ALTO VOLUME DE CHUVA DO INÍCIO DO MÊS DE MAIO/2024	

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



RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS DE PODA E ROÇADA		
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
EMPRESA: URBIA CÂNIIONS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS)	
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0028	REVISÃO: R0	DATA: 12/06/2024
PERÍODO: MAIO/2024	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 31/05/2024	
		
MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO	MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO	
LIMPEZA E MANUTENÇÃO DA TRILHA DO COTOVELO APÓS O ALTO VOLUME DE CHUVA DO INÍCIO DO MÊS DE MAIO/2024	LIMPEZA E MANUTENÇÃO DA TRILHA DO COTOVELO APÓS O ALTO VOLUME DE CHUVA DO INÍCIO DO MÊS DE MAIO/2024	
		
MANUTENÇÃO DE TRILHA: PIQUINIQUE COTOVELO	MANUTENÇÃO DE TRILHA: PIQUINIQUE COTOVELO	
LIMPEZA DA ÁREA DE PIQUINIQUE DO COTOVELO APÓS O RETORNO DAS FÉRIAS COLETIVAS	LIMPEZA DA ÁREA DE PIQUINIQUE DO COTOVELO APÓS O RETORNO DAS FÉRIAS COLETIVAS	
		
MANUTENÇÃO DE TRILHA: PIQUINIQUE COTOVELO	MANUTENÇÃO DE TRILHA: PIQUINIQUE COTOVELO	
LIMPEZA DA ÁREA DE PIQUINIQUE DO COTOVELO APÓS O RETORNO DAS FÉRIAS COLETIVAS	LIMPEZA DA ÁREA DE PIQUINIQUE DO COTOVELO APÓS O RETORNO DAS FÉRIAS COLETIVAS	

• 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-0028	REVISÃO: R0	DATA: 12/06/2024

PARQUE NACIONAL DA SERRA GERAL

NÚCLEO FORTALEZA

MÊS DE REFERÊNCIA: MAIO DE 2024

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



RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS DE PODA E ROÇADA		
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
EMPRESA: URBIA CÂNIIONS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO FORTALEZA (PNSG)	
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0028	REVISÃO: R0	DATA: 12/06/2024
PERÍODO: MAIO/2024	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 31/05/2024	
MANUTENÇÃO DE TRILHA: BORDA SUL	MANUTENÇÃO DE TRILHA: BORDA SUL	
ROÇADA E LIMPEZA NA TRILHA DA BORDA SUL	ROÇADA E LIMPEZA NA TRILHA DA BORDA SUL	
MANUTENÇÃO DE TRILHA: BORDA SUL	MANUTENÇÃO DE TRILHA: BORDA SUL	
ROÇADA E LIMPEZA NA TRILHA DA BORDA SUL	ROÇADA E LIMPEZA NA TRILHA DA BORDA SUL	
MANUTENÇÃO DE TRILHA: BORDA SUL	MANUTENÇÃO DE TRILHA: BORDA SUL	
ROÇADA E LIMPEZA NA TRILHA DA BORDA SUL	ROÇADA E LIMPEZA NA TRILHA DA BORDA SUL	

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

$$S = \frac{\sum_v \sum_i x_{iv}}{n_i * n_v}, \text{ em que:}$$

S = pontuação do indicador “Índice de satisfação dos visitantes”

xiv = 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.4	Relatório de acompanhamento mensal (Agosto)	Concluído	15/01/2024	Urbia e ICMBio
R.M.5	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.6	Relatório de acompanhamento mensal (Outubro)	Concluído	15/01/2024	Urbia e ICMBio
R.M.7	Relatório de acompanhamento mensal (Novembro)	Concluído	15/01/2024	Urbia e ICMBio
R.M.8	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.9	Relatório de acompanhamento mensal (Janeiro)	Concluído	03/04/2024	Urbia e ICMBio
R.M.10	Relatório de acompanhamento mensal (Fevereiro)	Concluído	04/04/2024	Urbia e ICMBio
R.M.11	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.12	Relatório de acompanhamento mensal (Abril)	Concluído		Urbia e ICMBio
R.M.13	Relatório de acompanhamento mensal (Maio)	Concluído		Urbia e ICMBio
R.M.14	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.15	Relatório de acompanhamento mensal (Julho)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.16	Relatório de acompanhamento mensal (Agosto)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.17	Relatório de acompanhamento mensal (Setembro)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.S.3	Relatório Semestral (3º Semestre)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.18	Relatório de acompanhamento mensal (Outubro)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.19	Relatório de acompanhamento mensal (Novembro)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.20	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.21	Relatório de acompanhamento mensal (Janeiro)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.22	Relatório de acompanhamento mensal (Fevereiro)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.23	Relatório de acompanhamento mensal (Março)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.S.4	Relatório Semestral (4º Semestre)	Não iniciado		Urbia e ICMBio

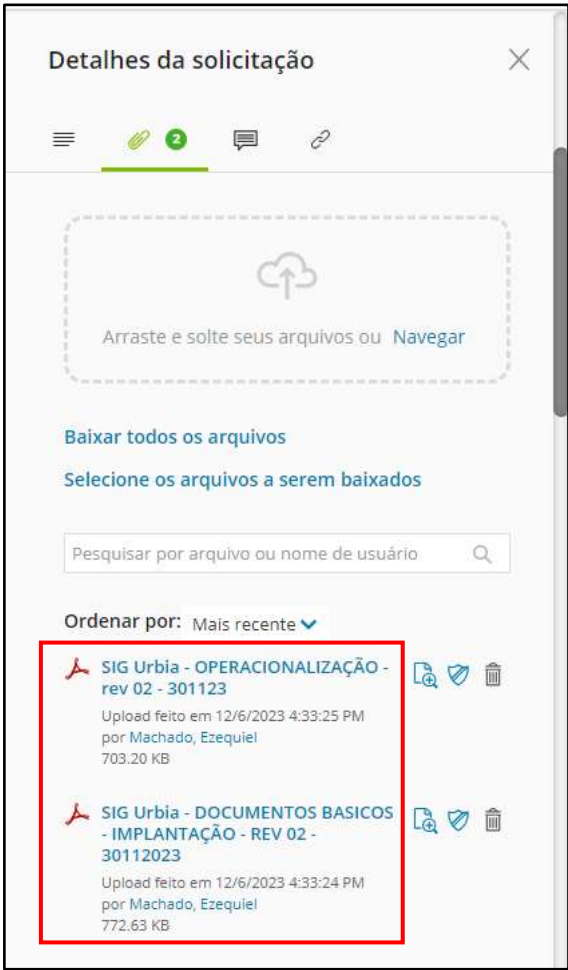
Anexo VIII – Ata de reunião de governança 22/11/2023

 		ATA DE REUNIÃO	DATA/HORA 22-11-2023 14h-15h	LOCAL Microsoft Teams
PARTICIPANTES: Urbia: Humberto José e Íris Fontes ICMBio: Luiz Eugênio, Eridiane Silva, Antônio Cesar e Leticia Regina. Deloitte: Wagner Nogueira, Pedro Castilho e Felipe Versiani.				
OBJETIVOS / PAUTA: 1. Reunião de acompanhamento mensal das atividades executadas pelo Verificador Independente no contexto do contrato de concessão nº 01/2021, que diz respeito 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	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.	Encaminhar às partes (Deloitte e Urbia), via ofício, a decisão tomada pelo ICMBio.	ICMBio	23/11/2023
Pesquisa de Satisfação	O Verificador Independente indagou ao Poder Concedente se houve algum avanço quanto a avaliação dos quesitos da pesquisa de satisfação propostos pela Urbia. O ICMBio informou que estão sendo realizadas várias tentativas internas para formatação de um questionário padrão, tendo em vista que um questionário único permitiria uma comparação entre o nível de satisfação das Unidades de Conservação concedidas pelo ICMBio. Contudo, o ICMBio também destacou que um questionário padrão não atenderia todos os parques como um todo, tendo em vista que cada Unidade possui sua peculiaridade. A sugestão do Poder Concedente, portanto,	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

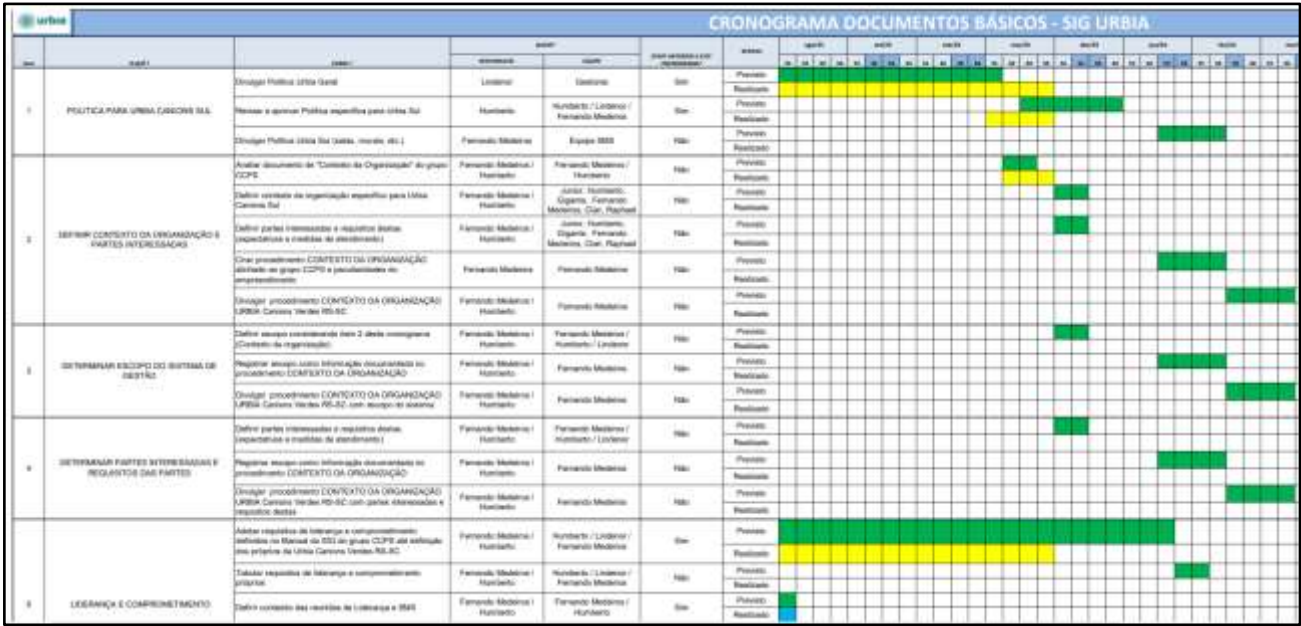
 		ATA DE REUNIÃO	DATA/HORA 22-11-2023 14h-15h	LOCAL Microsoft Teams
PARTICIPANTES: Urbia: Humberto José e Íris Fontes ICMBio: Luiz Eugênio, Eridiane Silva, Antônio Cesar e Leticia Regina. Deloitte: Wagner Nogueira, Pedro Castilho e Felipe Versiani.				
ASSUNTOS DISCUTIDOS				
ITEM	DISCUSSÕES	AÇÃO / ENCAMINHAMENTO	RESPONSÁVEL	PRAZO
	- seria criar um questionário com 3 a 5 perguntas padrão para todas as instituições e as outras perguntas seguindo a individualidade de cada unidade. - Por fim, o ICMBio expôs que essa decisão ainda é muito incipiente e sugeriu que a Pesquisa de Satisfação seja mantida nos moldes atuais (ou seja, manter os quesitos propostos pela Urbia no dia 02/08/2023) até o momento em que se tenha uma orientação institucional quanto ao tema, para que então as partes voltem a se reunir para discutir acerca do assunto.			
Checkagem de catracas	O ICMBio informou que solicitará formalmente ao VI, através de ofício, a realização de uma auditoria das catracas/bilheteria dos Parques Nacionais. O VI sinalizou que detém o conhecimento para realização deste serviço, mas que aguardaria o recebimento do ofício para melhor entendimento da demanda.	Avaliar ofício enviado pelo ICMBio e estimar esforço para realização do serviço.	Deloitte	N/A
Pesquisa de Satisfação	- A Urbia solicitou que seja incluído no relatório semestral de desempenho, a ser elaborado pelo VI, uma análise referente ao tamanho da amostra das pessoas entrevistadas para realização da pesquisa de satisfação nos Parques Nacionais. - O ICMBio sinalizou que tem interesse na inclusão de uma análise estatística do tamanho da amostra para realização da pesquisa de satisfação, uma vez que tal análise poderá embasar eventual mudança nos parâmetros de mensuração do indicador S (Índice de Satisfação dos Visitantes).	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

Recebimento do arquivo via Deloitte Connect:



Cronograma do Sistema de Gestão de Segurança (SGS):



[illegible]

[illegible]

Anexo X – Solicitação de atualização das ações de implantação do SGS

[Deloitte | Urbia] Solicitação de Informações - Indicador M

CP

Castilho, Pedro Felipe Barbosa de

Para

ljcavalheiro@urbiaparques.com.br

Ezequiel Machado (External)

Cc

Fornazier, Vinicius Carvalho

ter 30/04/2024 10:31

Confidencial\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

FE

Fernando Eduardo Medeiros <femed

Para

Castilho, Pedro Felipe Barbosa de

Lindenor José Cavaleiro

Cc

Humberto Dos Santos (External)

Fornazier, Vinicius Carvalho

dom 02/06/2024 18:46

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

[illegible][illegible]

CRONOGRAMA DOCUMENTOS BÁSICOS - SIG LIRBIA													PR CPL	PR CPL																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
ITEM	DESCRIÇÃO	CONSUMIDOR	PRODUTOR	UNIDADE	TIPO	DATA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	161	162	163	164	165	166	167	168	169	170	171	172	173	174	175	176	177	178	179	180	181	182	183	184	185	186	187	188	189	190	191	192	193	194	195	196	197	198	199	200	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220	221	222	223	224	225	226	227	228	229	230	231	232	233	234	235	236	237	238	239	240	241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	258	259	260	261	262	263	264	265	266	267	268	269	270	271	272	273	274	275	276	277	278	279	280	281	282	283	284	285	286	287	288	289	290	291	292	293	294	295	296	297	298	299	300	301	302	303	304	305	306	307	308	309	310	311	312	313	314	315	316	317	318	319	320	321	322	323	324	325	326	327	328	329	330	331	332	333	334	335	336	337	338	339	340	341	342	343	344	345	346	347	348	349	350	351	352	353	354	355	356	357	358	359	360	361	362	363	364	365	366	367	368	369	370	371	372	373	374	375	376	377	378	379	380	381	382	383	384	385	386	387	388	389	390	391	392	393	394	395	396	397	398	399	400	401	402	403	404	405	406	407	408	409	410	411	412	413	414	415	416	417	418	419	420	421	422	423	424	425	426	427	428	429	430	431	432	433	434	435	436	437	438	439	440	441	442	443	444	445	446	447	448	449	450	451	452	453	454	455	456	457	458	459	460	461	462	463	464	465	466	467	468	469	470	471	472	473	474	475	476	477	478	479	480	481	482	483	484	485	486	487	488	489	490	491	492	493	494	495	496	497	498	499	500	501	502	503	504	505	506	507	508	509	510	511	512	513	514	515	516	517	518	519	520	521	522	523	524	525	526	527	528	529	530	531	532	533	534	535	536	537	538	539	540	541	542	543	544	545	546	547	548	549	550	551	552	553	554	555	556	557	558	559	560	561	562	563	564	565	566	567	568	569	570	571	572	573	574	575	576	577	578	579	580	581	582	583	584	585	586	587	588	589	590	591	592	593	594	595	596	597	598	599	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	613	614	615	616	617	618	619	620	621	622	623	624	625	626	627	628	629	630	631	632	633	634	635	636	637	638	639	640	641	642	643	644	645	646	647	648	649	650	651	652	653	654	655	656	657	658	659	660	661	662	663	664	665	666	667	668	669	670	671	672	673	674	675	676	677	678	679	680	681	682	683	684	685	686	687	688	689	690	691	692	693	694	695	696	697	698	699	700	701	702	703	704	705	706	707	708	709	710	711	712	713	714	715	716	717	718	719	720	721	722	723	724	725	726	727	728	729	730	731	732	733	734	735	736	737	738	739	740	741	742	743	744	745	746	747	748	749	750	751	752	753	754	755	756	757	758	759	760	761	762	763	764	765	766	767	768	769	770	771	772	773	774	775	776	777	778	779	780	781	782	783	784	785	786	787	788	789	790	791	792	793	794	795	796	797	798	799	800	801	802	803	804	805	806	807	808	809	810	811	812	813	814	815	816	817	818	819	820	821	822	823	824	825	826	827	828	829	830	831	832	833	834	835	836	837	838	839	840	841	842	843	844	845	846	847	848	849	850	851	852	853	854	855	856	857	858	859	860	861	862	863	864	865	866	867	868	869	870	871	872	873	874	875	876	877	878	879	880	881	882	883	884	885	886	887	888	889	890	891	892	893	894	895	896	897	898	899	900	901	902	903	904	905	906	907	908	909	910	911	912	913	914	915	916	917	918	919	920	921	922	923	924	925	926	927	928	929	930	931	932	933	934	935	936	937	938	939	940	941	942	943	944	945	946	947	948	949	950	951	952	953	954	955	956	957	958	959	960	961	962	963	964	965	966	967	968	969	970	971	972	973	974	975	976	977	978	979	980	981	982	983	984	985	986	987	988	989	990	991	992	993	994	995	996	997	998	999	1000	1001	1002	1003	1004	1005	1006	1007	1008	1009	1010	1011	1012	1013	1014	1015	1016	1017	1018	1019	1020	1021	1022	1023	1024	1025	1026	1027	1028	1029	1030	1031	1032	1033	1034	1035	1036	1037	1038	1039	1040	1041	1042	1043	1044	1045	1046	1047	1048	1049	1050	1051	1052	1053	1054	1055	1056	1057	1058	1059	1060	1061	1062	1063	1064	1065	1066	1067	1068	1069	1070	1071	1072	1073	1074	1075	1076	1077	1078	1079	1080	1081	1082	1083	1084	1085	1086	1087	1088	1089	1090	1091	1092	1093	1094	1095	1096	1097	1098	1099	1100	1101	1102	1103	1104	1105	1106	1107	1108	1109	1110	1111	1112	1113	1114	1115	1116	1117	1118	1119	1120	1121	1122	1123	1124	1125	1126	1127	1128	1129	1130	1131	1132	1133	1134	1135	1136	1137	1138	1139	1140	1141	1142	1143	1144	1145	1146	1147	1148	1149	1150	1151	1152	1153	1154	1155	1156	1157	1158	1159	1160	1161	1162	1163	1164	1165	1166	1167	1168	1169	1170	1171	1172	1173	1174	1175	1176	1177	1178	1179	1180	1181	1182	1183	1184	1185	1186	1187	1188	1189	1190	1191	1192	1193	1194	1195	1196	1197	1198	1199	1200	1201	1202	1203	1204	1205	1206	1207	1208	1209	1210	1211	1212	1213	1214	1215	1216	1217	1218	1219	1220	1221	1222	1223	1224	1225	1226	1227	1228	1229	1230	1231	1232	1233	1234	1235	1236	1237	1238	1239	1240	1241	1242	1243	1244	1245	1246	1247	1248	1249	1250	1251	1252	1253	1254	1255	1256	1257	1258	1259	1260	1261	1262	1263	1264	1265	1266	1267	1268	1269	1270	1271	1272	1273	1274	1275	1276	1277	1278	1279	1280	1281	1282	1283	1284	1285	1286	1287	1288	1289	1290	1291	1292	1293	1294	1295	1296	1297	1298	1299	1300	1301	1302	1303	1304	1305	1306	1307	1308	1309	1310	1311	1312	1313	1314	1315	1316	1317	1318	1319	1320	1321	1322	1323	1324	1325	1326	1327	1328	1329	1330	1331	1332	1333	1334	1335	1336	1337	1338	1339	1340	1341	1342	1343	1344	1345	1346	1347	1348	1349	1350	1351	1352	1353	1354	1355	1356	1357	1358	1359	1360	1361	1362	1363	1364	1365	1366	1367	1368	1369	1370	1371	1372	1373	1374	1375	1376	1377	1378	1379	1380	1381	1382	1383	1384	1385	1386	1387	1388	1389	1390	1391	1392	1393	1394	1395	1396	1397	1398	1399	1400	1401	1402	1403	1404	1405	1406	1407	1408	1409	1410	1411	1412	1413	1414	1415	1416	1417	1418	1419	1420	1421	1422	1423	1424	1425	1426	1427	1428	1429	1430	1431	1432	1433	1434	1435	1436	1437	1438	1439	1440	1441	1442	1443	1444	1445	1446	1447	1448	1449	1450	1451	1452	1453	1454	1455	1456	1457	1458	1459	1460	1461	1462	1463	1464	1465	1466	1467	1468

[illegible]

[illegible]



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

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

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