Deloitte.

# Relatório Mensal de Acompanhamento – Novembro 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, 15 de janeiro de 2025*

MAKING AN IMPACT THAT MATTERS since 1845

À

URBIA CÂNIONS VERDES S.A.

Sr. Humberto Filho

Gerente dos Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral

Avenida Getúlio Vargas, 1853 - Sala 02 - Centro

Cambará do Sul – RS

c.c.: Sra. Eridiane Lopes da Silva

Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade – ICMBio

Prezados,

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

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

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

Atenciosamente,

DELOITTE TOUCHE TOHMATSU CONSULTORES LTDA.

PAULO MARCIO VITALE:11175045810

Digitally signed by PAULO MARCIO VITALE:11175045810
Adobe Acrobat Reader version: 2024.005.20320

Paulo M. Vitale

Sócio – Risk Advisory

# Índice


1. Introdução 3
2. Objetivo 4
3. Sumário Executivo 5
   3.1 Números dos Parques Nacionais no mês de novembro de 2024 6
   3.2 Pesquisa de Satisfação 7
   3.3 Ações de Manutenção realizadas 8
   3.4 Programação de Podas das Áreas Verdes 9
   3.5 Gestão da Segurança 9
4. Pontos de Atenção e Oportunidades de Melhoria 11
5. Anexos 17

# 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 do Contrato de Concessão nº 01/2021, estabelecido entre a Urbia Cânions Verdes S.A. (Concessionária) e a Deloitte Touche Tohmatsu Consultores LTDA. (Verificador Independente), o presente instrumento tem por objetivo apresentar ao Poder Concedente (ICMBio) uma visão geral dos trabalhos de operação dos Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral, tendo como foco os seguintes aspectos:

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

Neste sentido, a abordagem do Verificador Independente tem como objetivo de apresentar ao Poder Concedente, em linha com o plano de trabalho acordado entre as partes, 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 de forma 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.

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 novembro de 2024 e as respectivas evidências apresentadas de tais ações, que foram solicitadas no dia 02 de dezembro de 2024 e recebidas, em sua totalidade, no dia 18 de dezembro de 2024.

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

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.

### 3.1 – Números dos Parques Nacionais no mês de outubro

7.848 visitantes, tendo como receita total R$ 474.170,90. Desse montante, R$ 397.328,80 foi oriunda da venda de ingressos e R$ 76.842,10 de outras receitas.

### 3.2 – Pesquisa de satisfação

Foram aplicadas 95 pesquisas de satisfação com visitantes que compareceram aos Parques Nacionais no mês de novembro de 2024, tendo como resultado a média geral ajustada de 8,95. Ficaram pendentes a aplicação de 690 pesquisas para atingimento da amostra mínima exigida contratualmente (10% de 7.848, número total de visitantes em novembro de 2024). Não obstante, encontra-se em processo de análise pelo ICMBio a sugestão dos novos quesitos que deverão compor a pesquisa de satisfação.

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

### 3.3 – Ações de manutenção realizadas

Não foram realizadas ações de manutenção nos três núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), conforme descrito 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 última versão do relatório para reporte do andamento das ações de implantação do SGS foi enviado pela Urbia Cânions Verdes S.A no mês de junho de 2024, contemplando os meses de junho a agosto de 2023. Em 03 de dezembro de 2024, a Urbia enviou documento esclarecendo que o SGS se encontra em processo de revisão e atualização, a partir de solicitações do Poder Concedente, mas que a Concessionária já aplica os procedimentos. Tais documentos encontram-se no Anexo IX deste relatório.

## 3.1 Números dos Parques Nacionais no mês de novembro de 2024

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

No mês de novembro 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 | 3.316 | 42,25% |
| Fortaleza | 4.437 | 56,54% |
| Rio do Boi | 95 | 1,21% |
| **Total** | **7.848** | **100,00%** |

**Fonte**: UCV 2024078 – 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 | 196 | 27,53% |
| Fortaleza | 463 | 65,03% |
| Rio do Boi | 53 | 7,44% |
| **Total** | **712** | **100,00%** |

**Fonte**: UCV 2024078 – 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$) | Representatividade (%) |
|---|---|---|
| Cambará do Sul (Itaimbezinho e Fortaleza) | R$ 397.328,80 | 83,79% |
| Praia Grande (Rio do Boi) | R$ 76.842,10 | 16,21% |
| **Total** | **R$ 474.170,90** | **100,00%** |

**Fonte**: UCV 2024078 – Apresentação de Relatório Mensal

4. Valor total arrecadado com outras receitas:

| Município | Valor (R$) | Representatividade (%) |
|---|---|---|
| Estacionamento | R$ 32.152,00 | 26,79% |
| Cessão de Espaços, Comércio e Atrativos | R$ 87.845,52 | 73,21% |
| **Total** | **R$ 119.997,52** | **100,00%** |

**Fonte**: UCV 2024078 – Apresentação de Relatório Mensal

5. Receita consolidada:

| Tipo de receita | Valor (R$) | Representatividade (%) |
|---|---|---|
| Ingressos | R$ 474.170,90 | 79,80% |
| Outras Receitas | R$ 119.997,52 | 20,20% |
| Total | R$ 594.168,42 | 100,00% |

Fonte: UCV 2024078 – Apresentação de Relatório Mensal

## 3.2 Pesquisa de Satisfação

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

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

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

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

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

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

Onde:

$$S = Pontuação\ do\ Indicador\ "Pesquisa\ de\ Satisfação"$$
$$x_{iv} = Nota\ do\ Indicador\ i\ do\ visitante\ v$$
$$n_i = Total\ de\ Indicadores$$
$$n_v = Total\ de\ Visitantes\ Entrevistados$$

Resultado da Pesquisa de Satisfação aplicada no mês (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 16 de dezembro de 2024 (Anexo II), foram aplicadas **95** pesquisas de satisfação com visitantes que compareceram aos Parques Nacionais no mês de **novembro** de 2024. Desta forma, 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.

Os seguintes resultados foram obtidos:

| Quesito de avaliação | Média (0-10) |
|---|---|
| Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria a cortesia e atendimento dos funcionários? | 9,60 |
| Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria o tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos? | 9,52 |
| Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria o custo-benefício da visitação (valor gasto x experiência)? | 8,04 |
| Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria as condições de acessibilidade para portadores de necessidades especiais dentro dos Parques? | 8,05 |
| Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria a sinalização dentro do parque? | 9,00 |
| Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria qualidade de alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio (loja de conveniência)? | 8,46 |
| Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria a manutenção/conservação, limpeza e higiene das instalações, trilhas e espaços de recepção? | 9,23 |
| Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria sua percepção quanto à segurança nas dependências do parque e áreas de entorno? | 9,17 |
| Em uma escala de 0 a 10, nos conte como foi sua experiência nos parques? | 9,22 |
| 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? | 9,23 |
| **Média Geral (Indicador S)** | **8,95** |

## 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. No entanto, de acordo com as informações fornecidas pela Concessionária no dia 18 de dezembro de 2024 por meio da ferramenta Deloitte Connect, não houve ações de manutenção no mês de novembro de 2024.

## 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.

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

De acordo com as informações fornecidas pela Concessionária no dia 16 de dezembro 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 novembro de 2024.

- Relatório Fotográfico – Novembro de 2024
  - Núcleo Fortaleza
    - Manutenção de Trilha
      - Serviço de roçada e limpeza em torno do PIC Fortaleza;
  - Núcleo Itaimbezinho
    - Manutenção de Trilha
      - Serviço de roçada e limpeza da Portaria;
      - Limpeza de grimpas na área em torno do CV Itaimbezinho;
      - Serviço de roçada e limpeza da área em volta do Centro de Visitantes;
      - Serviço de roçada e limpeza da Trilha do Vértice;
      - Serviço de roçada e limpeza da Trilha do Cotovelo;
      - Serviço de roçada e limpeza da área do Piquenique Cotovelo;

## 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 02 de junho de 2024, a Concessionária realizou o envio de nova atualização do status de implantação do SGS. O arquivo enviado contempla ações a serem executadas do mês de junho a agosto de 2024. No dia 03 de dezembro de 2024, a Urbia enviou documento esclarecendo que, a partir de avaliação do Poder Concedente em maio de 2024, o Sistema de Gestão de Segurança se encontra em processo de revisão e atualização para readequação, mas que a Concessionária já aplica os procedimentos anteriormente listados. Dessa forma, o Verificador Independente seguirá acompanhando o processo e aguardará a aprovação do novo conjunto de ações do SGS. Os referidos documentos encontram-se disponibilizados no Anexo IX do presente relatório.

# 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**:<br><br>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 VI deste relatório.<br><br>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:<br>a) Cortesia e atendimento dos funcionários<br>b) Tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos;<br>c) O valor gasto foi compatível com a experiência do visitante;<br>d) Sinalização e acessibilidade, inclusive para deficientes físicos acessarem estruturas internas e externas dos Parques Nacionais;<br>e) Limpeza e higiene das instalações e espaços de receptivo;<br>f) Qualidade dos alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio;<br>g) Manutenção e conservação de instalações, espaços e serviços de visitação em atrativos turísticos; e<br>h) Percepção quanto à segurança patrimonial do visitante;<br><br>Diante desse contexto, foi verificado que a Pesquisa de Satisfação aplicada pela Concessionária possui os seguintes 8 itens:<br><br>a) Sinalização e facilidade de acesso aos Parques Nacionais;<br>b) Tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos;<br>c) Custo-benefício da visitação (valor gasto x experiência);<br>d) Cortesia e atendimento dos funcionários;<br>e) Acessibilidade, mobilidade e sinalização dentro dos Parques Nacionais;<br>f) Manutenção/conservação, limpeza e higiene das instalações, trilhas e espaços de receptivo;<br>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:<br><br>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);<br><br>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.<br><br>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**<br>(Conforme definições contempladas na ata da reunião de governança realizada no dia 22/11/2023 – Anexo VIII). |

| # | 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;<br><br>Nesse contexto, o Verificador identificou as seguintes inconsistências:<br><br>• O quesito de avaliação "Manutenção/conservação, limpeza e higiene das instalações, trilhas e espações 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.<br><br>• 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.<br><br>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.<br><br>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.<br><br>Se houver o entendimento, entre Poder Concedente e Concessionária, que não é possível estabelecer um | Relatório Mensal de Acompanhamento (Maio/2023) | Urbia | **Não iniciado** |

| # | 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).<br><br>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.<br><br>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**<br>(Enviado para o VI no dia 06/12/2023) |

| # | 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.<br><br>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.<br><br>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**<br>(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 agosto:
  - 06/11/2024 – Reunião de governança mensal entre o Verificador Independente e as partes interessadas (Poder Concedente e Concessionária) do Contrato de Concessão nº 01/2021;
  - 28/11/2024 – Reunião de governança mensal entre o Verificador Independente e as partes interessadas (Poder Concedente e Concessionária) do Contrato de Concessão nº 01/2021. Não houve participação de integrantes do ICMBio neste encontro.
- Alinhamentos realizados:
  - 06/11/2024
    - Deloitte – Enviar resposta formal à solicitação do Poder Concedente de análise do Sistema de Vigilância e Monitoramento Patrimonial.
    - Deloitte – Realizar reuniões com as partes para tratar do estudo de reequilíbrio econômico-financeiro;
    - ICMBio e Urbia – Informar ao VI sobre o novo procedimento de monitoramento do impacto de visitação e da amostra para as pesquisas de satisfação;
  - 28/11/2024
    - Não houve alinhamentos realizados nesta reunião;

# 5. Anexos

## Anexo I – Números de Visitação dos Parques Nacionais

urbia CÂNIONS VERDES

**I. Fluxo de Visitante**:

| Fluxo de Visitantes | |
|---|---|
| **Parques** | **Quantidade** |
| Fortaleza | 3.316 |
| Itaimbezinho | 4.437 |
| Rio do Boi | 95 |
| **TOTAL** | **7.848** |

**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. Vendas – Entradas (Faturamento)**

| Quantidade Vendas Entradas (Faturamento) | |
|---|---|
| **Parques** | **Quantidade** |
| Cambará do Sul (Itaimbezinho e Fortaleza) | 4.385 |
| Praia Grande (Rio do Boi) | 864 |
| **TOTAL** | **5.249** |

**III. Vendas – Estacionamento**

| Quantidade Venda Estacionamento | |
|---|---|
| **Núcleos** | **Quantidade** |
| Estacionamentos Fortaleza | 762 |
| Estacionamentos Itaimbezinho | 874 |
| **TOTAL** | **1.636** |

**IV. Vendas – Ingressos por categoria:**

| Venda de ingressos por categoria de bilhete | | |
|---|---|---|
| **Categoria** | **Parques** | |
| | **Itaimbezinho + Fortaleza** | **Rio do Boi** |
| Carros | 8 | - |
| Grupo | 575 | - |
| Integral | - | - |
| Inteiro | 3.081 | 762 |
| Melhor idade | 715 | 102 |

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

Clicksign 5f66b80e-fe26-4beb-bdcb-bb5aa93cc061

| | | |
|---|---|---|
| Melhor Idade - Tarifa NET | 4 | - |
| Motocicletas | - | - |
| Testáveis | - | - |
| Sem identificação | 2 | - |
| **TOTAL** | **4.385** | **864** |

## V. Número de isenções e cortesias:

| Número de Isenções e Cortesias | | | |
|---|---|---|---|
| **Categoria** | **Parques** | | |
| | **Fortaleza** | **Itaimbezinho** | **Rio do Boi** |
| Crianças até 5 anos | 2 | 6 | |
| Guia Credenciado | 116 | 150 | |
| Melhor idade | | | |
| Motoristas | 26 | 40 | |
| Isenção | 33 | | |
| Morador local | 8 | | |
| Guia Credenciado | | | 53 |
| Somente para Escola | 274 | | |
| Cortesia ICMBio | | | |
| Cortesia | 4 | | |
| **TOTAL** | **463** | **196** | **53** |

## VI. Ingressos vendidos por país:

| Ingressos vendidos por país | | | |
|---|---|---|---|
| **Parques** | **Ingresso brasileiro** | **Ingresso estrangeiro** | **Não identificado** |
| Itaimbezinho e Fortaleza | 3.212 | 110 | 1.063 |
| Rio do Boi | 660 | 23 | 181 |
| **TOTAL** | **3.872** | **133** | **1.244** |

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

| Valor total arrecadado com a cobrança de ingressos | |
|---|---|
| **Município** | **Valor** |
| Cambará do Sul (Itaimbezinho e Fortaleza) | R$ 397.328,80 |
| Praia Grande (Rio do Boi) | R$ 76.842,10 |
| **TOTAL** | **R$ 474.170,90** |

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

Clicksign 5f66b80e-fe26-4beb-bdcb-bb5aa93cc061

urbia CÂNIONS VERDES

**VIII. Valor total arrecadado com outras receitas dos Parques:**

| Valor total arrecadado com outras receitas dos Parques | |
|---|---|
| **Descrição** | **Valor** |
| Estacionamento | R$ 32.152 |
| Café Costaneira Itaimbezinho | R$ 3.434,76 |
| Café Costaneira Fortaleza | R$ 2.215,65 |
| Bike Cânions | R$ 14.101,00 |
| UrbiaShop Fortaleza | R$ 19.065,74 |
| UrbiaShop Itaimbezinho | R$ 31.937,33 |
| Patrocínio | R$ 29.186,29 |
| Brocker Turismo | R$ 571,20 |
| Cancelamento de vendas | -R$ 12.666,45 |
| **TOTAL** | **R$ 119.998,00** |

A Concessionária informa que, em atendimento ao item 8.3.1.3.10 do Anexo I ("Projeto Básico") do Contrato de Concessão[1], encontram-se à disposição do Poder Concedente o quantitativo de **39 (trinta e nove) ingressos**, calculado sobre a quantidade vendida de ingressos, para cortesias e isenções, que correspondem a 0,5% do número de visitantes no mês de novembro de 2024.

Ainda, frisa-se que o balancete contábil relacionado ao mês de novembro/2024 será encaminhado ao ICMBio até a primeira quinzena do mês de dezembro, em razão da apuração dos dados pela equipe interna da Urbia.

Sendo o que cabia para o momento, a Urbia manifesta votos de elevada estima e consideração.

Cordialmente,

**URBIA CÂNIONS VERDES S.A.**

**Humberto José dos Santos Filho**
Diretor de Unidade

[1][...] 8.3.1.3.10. A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer ao PODER CONCEDENTE cortesias e isenções de até 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do número de visitantes no mês anterior, não cumulativo.

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

Clicksign 5f66b80e-fe26-4beb-bdcb-bb5aa93cc061

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

| ID | Hora de início | Hora de conclus | Nacionalidade | Estado de origem - U | Faixa etári | Com qual | Escolaridade / Level | Possu | Frequên | Como ficou sabendo | Com quem visita | Cidade de hospedage |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 11/1/24 17:43:39 | 11/1/24 17:58:10 | Brasileiro (a/e) | Paraná (PR) | 60+ anos | Masculino | Ensino Médio | Não | 1ª vez | Sites, blogs ou redes | Casal; | Cambará do Sul (RS) |
| 2 | 11/2/24 10:54:07 | 11/2/24 11:06:47 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 30 - 59 anos | Masculino | Pós-graduação compl | Não | 2º vez | Já conhecia; | Amigos;Casal; | Praia Grande (SC) |
| 3 | 11/2/24 11:31:14 | 11/2/24 11:32:45 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 30 - 59 anos | Feminino | Pós-graduação compl | Não | 1ª vez | Sites, blogs ou redes | Família; | Cambará do Sul (RS) |
| 4 | 11/2/24 13:09:54 | 11/2/24 13:15:04 | Brasileiro (a/e) | São Paulo (SP) | 30 - 59 anos | Feminino | Pós-graduação compl | Não | 3ª ou mais | Já conhecia; | Amigos;Família; | Praia Grande (SC) |
| 5 | 11/5/24 12:22:13 | 11/5/24 12:23:47 | Brasileiro (a/e) | Bahia (BA) | 30 - 59 anos | Feminino | Superior completo | Não | 1ª vez | Indicação de amigos/ | Casal; | Gramado / Canela (RS |
| 6 | 11/5/24 12:22:38 | 11/5/24 12:24:12 | Brasileiro (a/e) | Bahia (BA) | 30 - 59 anos | Masculino | Pós-graduação compl | Não | 1ª vez | Indicação de amigos/ | Casal; | Gramado / Canela (RS |
| 7 | 11/5/24 13:42:49 | 11/5/24 13:46:24 | Brasileiro (a/e) | São Paulo (SP) | 30 - 59 anos | Masculino | Superior completo | Não | 2º vez | Já conhecia;Sites, blo | Família;Casal; | Cambará do Sul (RS) |
| 8 | 11/5/24 14:13:41 | 11/5/24 14:15:44 | Brasileiro (a/e) | São Paulo (SP) | 30 - 59 anos | Feminino | Superior completo | Não | 2º vez | Já conhecia; | Família; | Cambará do Sul (RS) |
| 9 | 11/5/24 14:14:01 | 11/5/24 14:16:00 | Brasileiro (a/e) | São Paulo (SP) | 30 - 59 anos | Feminino | Superior completo | Não | 1ª vez | Indicação de amigos/ | Família; | Cambará do Sul (RS) |
| 10 | 11/5/24 14:14:09 | 11/5/24 14:16:36 | Brasileiro (a/e) | São Paulo (SP) | 30 - 59 anos | Masculino | Superior completo | Não | 2º vez | Sites, blogs ou redes | Casal;Família; | Cambará do Sul (RS) |
| 11 | 11/5/24 14:15:20 | 11/5/24 14:19:00 | Brasileiro (a/e) | São Paulo (SP) | 60+ anos | Feminino | Pós-graduação compl | Não | 1ª vez | Indicação de amigos/ | Família; | Cambará do Sul (RS) |
| 12 | 11/6/24 14:37:02 | 11/6/24 14:41:45 | Brasileiro (a/e) | Bahia (BA) | 30 - 59 anos | Feminino | Superior completo | Não | 1ª vez | Agências / operadora | Sozinho (a/e); | Gramado / Canela (RS |
| 13 | 11/6/24 14:40:51 | 11/6/24 14:49:24 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 30 - 59 anos | Feminino | Pós-graduação compl | Não | 3ª ou mais | Indicação de amigos/ | Casal; | Praia Grande (SC) |
| 14 | 11/7/24 13:58:12 | 11/7/24 14:01:25 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 18 - 29 anos | Masculino | Ensino Médio | Não | Visito o pa | Indicação de amigos/ | Amigos; | Cambará do Sul (RS) |
| 15 | 11/8/24 12:14:54 | 11/8/24 12:18:10 | Brasileiro (a/e) | Santa Catarina (SC) | 30 - 59 anos | Feminino | Ensino Médio | Não | 1ª vez | Indicação de amigos/ | Família; | Praia Grande (SC) |
| 16 | 11/8/24 12:30:47 | 11/8/24 12:32:51 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 30 - 59 anos | Feminino | Pós-graduação compl | Não | 1ª vez | Indicação de amigos/ | Amigos; | Bate e volta (sem per |
| 17 | 11/8/24 12:30:35 | 11/8/24 12:32:54 | Brasileiro (a/e) | Ceará (CE) | 30 - 59 anos | Feminino | Pós-graduação compl | Não | 1ª vez | Agências / operadora | Grupo de excursã | Gramado / Canela (RS |
| 18 | 11/8/24 12:33:39 | 11/8/24 12:35:29 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 18 - 29 anos | Feminino | Superior completo | Não | 1ª vez | Indicação de amigos/ | Grupo de excursã | Bate e volta (sem per |
| 19 | 11/8/24 14:20:57 | 11/8/24 14:23:15 | Brasileiro (a/e) | Santa Catarina (SC) | 60+ anos | Masculino | Superior completo | Não | 1ª vez | Indicação de amigos/ | Casal; | Praia Grande (SC) |
| 20 | 11/8/24 14:51:33 | 11/8/24 14:53:12 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 18 - 29 anos | Feminino | Ensino Médio | Não | 1ª vez | Agências / operadora | Grupo de excursã | Bate e volta (sem per |
| 21 | 11/8/24 14:53:06 | 11/8/24 14:54:45 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 18 - 29 anos | Feminino | Ensino Médio | Não | 1ª vez | Agências / operadora | Grupo de excursã | Bate e volta (sem per |
| 22 | 11/8/24 14:51:55 | 11/8/24 14:55:02 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 18 - 29 anos | Feminino | Ensino Médio | Não | 1ª vez | Indicação de amigos/ | Amigos;Grupo de | Bate e volta (sem per |
| 23 | 11/8/24 15:18:07 | 11/8/24 15:21:42 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 30 - 59 anos | Feminino | Pós-graduação compl | Não | 1ª vez | Indicação de amigos/ | Amigos; | Bate e volta (sem per |
| 24 | 11/8/24 15:18:46 | 11/8/24 15:22:22 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 30 - 59 anos | Feminino | Pós-graduação compl | Não | 1ª vez | Escola / Instituições c | Amigos; | Bate e volta (sem per |
| 25 | 11/8/24 15:24:28 | 11/8/24 15:29:13 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 30 - 59 anos | Feminino | Pós-graduação compl | Não | 2º vez | Já conhecia; | Grupo de excursã | Bate e volta (sem per |
| 26 | 11/8/24 15:30:22 | 11/8/24 15:32:52 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 30 - 59 anos | Feminino | Superior completo | Não | 1ª vez | Escola / Instituições c | Grupo de excursã | Bate e volta (sem per |
| 27 | 11/8/24 15:33:14 | 11/8/24 15:36:31 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 60+ anos | Feminino | Ensino Fundamental | Não | 3ª ou mais | Indicação de amigos/ | Grupo de excursã | Bate e volta (sem per |
| 28 | 11/8/24 20:50:36 | 11/8/24 20:56:35 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 30 - 59 anos | Feminino | Pós-graduação incom | Não | 1ª vez | Programas televisivos | Grupo de excursã | Bate e volta (sem per |
| 29 | 11/9/24 8:07:27 | 11/9/24 8:13:44 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 30 - 59 anos | Feminino | Pós-graduação compl | Não | 2º vez | Sites, blogs ou redes | Amigos; | Bate e volta (sem per |
| 30 | 11/9/24 12:06:58 | 11/9/24 12:09:04 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 30 - 59 anos | Feminino | Ensino Médio | Não | 1ª vez | Sites, blogs ou redes | Casal; | Cambará do Sul (RS) |
| 31 | 11/9/24 12:33:47 | 11/9/24 12:36:39 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 18 - 29 anos | Feminino | Superior incompleto | Não | 1ª vez | Escola / Instituições c | Amigos; | Torres - RS |
| 32 | 11/9/24 12:33:31 | 11/9/24 12:37:51 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 18 - 29 anos | Feminino | Superior incompleto | Não | 1ª vez | Escola / Instituições c | Amigos; | Torres |
| 33 | 11/9/24 12:39:03 | 11/9/24 12:40:58 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 18 - 29 anos | Feminino | Superior incompleto | Não | 2º vez | Escola / Instituições c | Amigos; | Bate e volta (sem per |
| 34 | 11/9/24 12:38:24 | 11/9/24 12:43:26 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 30 - 59 anos | Feminino | Superior completo | Não | 1ª vez | Escola / Instituições c | Grupo de excursã | Bate e volta (sem per |
| 35 | 11/9/24 12:40:11 | 11/9/24 12:44:52 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 18 - 29 anos | Feminino | Superior incompleto | Não | 1ª vez | Escola / Instituições c | Amigos; | Cambará do Sul (RS) |
| 36 | 11/9/24 13:15:40 | 11/9/24 13:17:53 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Norte ( | 18 - 29 anos | Feminino | Superior incompleto | Não | 1ª vez | Escola / Instituições c | Grupo de excursã | Cambará do Sul (RS) |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 37 | 11/10/24 12:05:01 | 11/10/24 12:08:18 | Brasileiro (a/e) | Santa Catarina (SC) | 18 - 29 anos | Feminino | Superior completo | Não | 1ª vez | Agências / operadora | Grupo de excursõ | Cambará do Sul (RS) |
| 38 | 11/10/24 12:10:05 | 11/10/24 12:12:20 | Brasileiro (a/e) | Santa Catarina (SC) | 18 - 29 anos | Feminino | Superior completo | Não | 1ª vez | Agências / operadora | Grupo de excursõ | Cambará do Sul (RS) |
| 39 | 11/10/24 12:06:20 | 11/10/24 12:12:28 | Brasileiro (a/e) | Santa Catarina (SC) | 30 - 59 anos | Feminino | Pós-graduação compl | Não | 1ª vez | Agências / operadora | Amigos; | Cambará do Sul (RS) |
| 40 | 11/10/24 12:19:34 | 11/10/24 12:21:05 | Brasileiro (a/e) | Santa Catarina (SC) | 18 - 29 anos | Masculino | Pós-graduação compl | Não | 1ª vez | Guia; | Grupo de excursõ | Cambará do Sul (RS) |
| 41 | 11/10/24 12:20:24 | 11/10/24 12:24:04 | Brasileiro (a/e) | Santa Catarina (SC) | 60+ anos | Feminino | Superior incompleto | Sim | 1ª vez | Agências / operadora | Sozinho (a/e); | Cambará do Sul (RS) |
| 42 | 11/10/24 12:24:09 | 11/10/24 12:25:59 | Brasileiro (a/e) | Santa Catarina (SC) | 30 - 59 anos | Feminino | Superior completo | Não | 1ª vez | Sites, blogs ou redes | Família; | Cambará do Sul (RS) |
| 43 | 11/10/24 12:31:19 | 11/10/24 12:33:15 | Brasileiro (a/e) | Santa Catarina (SC) | 30 - 59 anos | Feminino | Pós-graduação incom | Sim | 1ª vez | Agências / operadora | Grupo de excursõ | Cambará do Sul (RS) |
| 44 | 11/11/24 12:20:14 | 11/11/24 12:25:20 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 30 - 59 anos | Feminino | Pós-graduação compl | Não | 2º vez | Já conhecia; | Amigos; | Bate e volta (sem per |
| 45 | 11/12/24 12:21:33 | 11/12/24 12:25:16 | Brasileiro (a/e) | Santa Catarina (SC) | 18 - 29 anos | Feminino | Ensino Médio | Não | 1ª vez | Indicação de amigos/ | Família; | Praia Grande (SC) |
| 46 | 11/12/24 15:20:01 | 11/12/24 15:24:47 | Serbian | / | 18 - 29 anos | Masculino | Pós-graduação compl | Não | 1ª vez | Indicação de amigos/ | Amigos; | Cambará do Sul (RS) |
| 47 | 11/13/24 10:14:13 | 11/13/24 10:17:24 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 0 -17 anos | Feminino | Ensino Fundamental | Não | 1ª vez | Escola / Instituições c | Grupo de excursõ | Cambará do Sul (RS) |
| 48 | 11/13/24 12:44:39 | 11/13/24 12:48:55 | Brasileiro (a/e) | São Paulo (SP) | 60+ anos | Masculino | Pós-graduação compl | Não | 1ª vez | Agências / operadora | Casal; | Praia Grande (SC) |
| 49 | 11/15/24 12:29:19 | 11/15/24 12:31:20 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 30 - 59 anos | Masculino | Pós-graduação compl | Não | 1ª vez | Sites, blogs ou redes | Família; | Bate e volta (sem per |
| 50 | 11/15/24 14:03:12 | 11/15/24 14:06:02 | Brasileiro (a/e) | São Paulo (SP) | 18 - 29 anos | Feminino | Pós-graduação incom | Deficiên | 1ª vez | Indicação de amigos/ | Casal; | Praia Grande (SC) |
| 51 | 11/15/24 14:00:01 | 11/15/24 14:07:31 | Brasileiro (a/e) | São Paulo (SP) | 18 - 29 anos | Masculino | Pós-graduação incom | Não | 1ª vez | Google Maps; | Casal; | Praia Grande (SC) |
| 52 | 11/15/24 14:25:53 | 11/15/24 14:28:34 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 30 - 59 anos | Feminino | Pós-graduação compl | Não | 2º vez | Já conhecia; | Grupo de excursõ | Imbé |
| 53 | 11/15/24 14:27:41 | 11/15/24 14:30:54 | Brasileiro (a/e) | Santa Catarina (SC) | 30 - 59 anos | Masculino | Pós-graduação compl | Não | 1ª vez | Indicação de amigos/ | Casal; | Cambará do Sul (RS) |
| 54 | 11/15/24 14:29:14 | 11/15/24 14:31:33 | Brasileiro (a/e) | Santa Catarina (SC) | 30 - 59 anos | Feminino | Superior completo | Não | 1ª vez | Sites, blogs ou redes | Família; | Cambará do Sul (RS) |
| 55 | 11/15/24 19:58:45 | 11/15/24 20:02:44 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 30 - 59 anos | Feminino | Ensino Médio | Não | 2º vez | Agências / operadora | Grupo de excursõ | Cambará do Sul (RS) |
| 56 | 11/16/24 12:00:06 | 11/16/24 12:03:12 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 30 - 59 anos | Feminino | Pós-graduação compl | Não | 1ª vez | Indicação de amigos/ | Amigos; | Cambará do Sul (RS) |
| 57 | 11/16/24 12:00:27 | 11/16/24 12:03:24 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 18 - 29 anos | Feminino | Pós-graduação compl | Não | 2º vez | Já conhecia; | Amigos; | Cambará do Sul (RS) |
| 58 | 11/16/24 11:59:36 | 11/16/24 12:03:24 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 18 - 29 anos | Masculino | Ensino Médio | Não | 2º vez | Sites, blogs ou redes | Família; | Cambará do Sul (RS) |
| 59 | 11/16/24 12:00:36 | 11/16/24 12:03:26 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 30 - 59 anos | Feminino | Superior completo | Não | 1ª vez | Indicação de amigos/ | Amigos; | Cambará do Sul (RS) |
| 60 | 11/16/24 12:41:09 | 11/16/24 12:58:35 | Brasileiro (a/e) | São Paulo (SP) | 30 - 59 anos | Masculino | Superior completo | Não | 3ª ou mais | Indicação de amigos/ | Casal; | Cambará do Sul (RS) |
| 61 | 11/16/24 13:03:38 | 11/16/24 13:07:08 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 30 - 59 anos | Masculino | Pós-graduação compl | Não | 1ª vez | Programas televisivos | Casal; | Cambará do Sul (RS) |
| 62 | 11/16/24 13:03:16 | 11/16/24 13:07:46 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 30 - 59 anos | Feminino | Superior completo | Não | 1ª vez | Programas televisivos | Casal; | Cambará do Sul (RS) |
| 63 | 11/16/24 13:00:08 | 11/16/24 13:11:58 | Brasileiro (a/e) | São Paulo (SP) | 18 - 29 anos | Feminino | Superior completo | Não | 2º vez | Indicação de amigos/ | Casal; | Cambará do Sul (RS) |
| 64 | 11/16/24 13:35:17 | 11/16/24 13:38:11 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 30 - 59 anos | Feminino | Superior completo | Não | 1ª vez | Sites, blogs ou redes | Família; | Cambará do Sul (RS) |
| 65 | 11/16/24 13:47:47 | 11/16/24 13:51:06 | Brasileiro (a/e) | Santa Catarina (SC) | 30 - 59 anos | Feminino | Ensino Médio | Não | 2º vez | Indicação de amigos/ | Casal; | Cambará do Sul (RS) |
| 66 | 11/16/24 14:06:22 | 11/16/24 14:11:27 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 0 -17 anos | Masculino | Ensino Fundamental | Não | 1ª vez | Indicação de amigos/ | Família; | Cambará do Sul (RS) |
| 67 | 11/16/24 15:05:13 | 11/16/24 15:08:04 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 18 - 29 anos | Masculino | Superior completo | Não | 1ª vez | Indicação de amigos/ | Casal; | Cambará do Sul (RS) |
| 68 | 11/16/24 15:07:36 | 11/16/24 15:08:55 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 18 - 29 anos | Feminino | Pós-graduação compl | Não | 1ª vez | Sites, blogs ou redes | Casal; | Cambará do Sul (RS) |
| 69 | 11/16/24 17:53:18 | 11/16/24 18:02:22 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 30 - 59 anos | Masculino | Superior completo | Não | 1ª vez | Sites, blogs ou redes | Família; | Cambará do Sul (RS) |
| 70 | 11/16/24 20:25:11 | 11/16/24 20:31:46 | Brasileiro (a/e) | Goiás (GO) | 30 - 59 anos | Feminino | Superior completo | Não | 2º vez | Já conhecia; | Amigos; | Praia Grande (SC) |
| 71 | 11/17/24 9:49:42 | 11/17/24 9:50:42 | Brasileiro (a/e) | Santa Catarina (SC) | 30 - 59 anos | Feminino | Pós-graduação compl | Não | 1ª vez | Agências / operadora | Grupo de excursõ | Cambará do Sul (RS) |
| 72 | 11/17/24 10:20:05 | 11/17/24 10:22:38 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 18 - 29 anos | Feminino | Superior completo | Não | 1ª vez | Indicação de amigos/ | Casal; | Praia Grande (SC) |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 73 | 11/17/24 10:59:34 | 11/17/24 11:02:50 | Brasileiro (a/e) | Santa Catarina (SC) | 0 -17 anos | Feminino | Ensino Fundamental | Não | 2º vez | Indicação de amigos/ | Família; | Cambará do Sul (RS) |
| 74 | 11/17/24 10:59:04 | 11/17/24 11:03:43 | Brasileiro (a/e) | Santa Catarina (SC) | 30 - 59 anos | Feminino | Pós-graduação incom | Tea | 1ª vez | Indicação de amigos/ | Família; | Cambará do Sul (RS) |
| 75 | 11/17/24 16:41:02 | 11/17/24 16:42:28 | Brasileiro (a/e) | Paraná (PR) | 18 - 29 anos | Feminino | Superior completo | Não | 1ª vez | Indicação de amigos/ | Casal; | Praia Grande (SC) |
| 76 | 11/17/24 18:05:19 | 11/17/24 18:11:04 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 30 - 59 anos | Masculino | Pós-graduação compl | Não | 1ª vez | Indicação de amigos/ | Casal; | Cambará do Sul (RS) |
| 77 | 11/19/24 12:20:07 | 11/19/24 12:24:49 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 30 - 59 anos | Masculino | Superior incompleto | Não | 1ª vez | Já conhecia; | Família; | Cambará do Sul (RS) |
| 78 | 11/20/24 8:43:41 | 11/20/24 8:45:51 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 0 -17 anos | Feminino | Ensino Médio | Não | 3ª ou mais | Já conhecia; | Família; | Cambará do Sul (RS) |
| 79 | 11/22/24 10:28:26 | 11/22/24 10:33:26 | Brasileiro (a/e) | Santa Catarina (SC) | 30 - 59 anos | Feminino | Pós-graduação compl | Não | 3ª ou mais | Já conhecia; | Amigos; | Praia Grande (SC) |
| 80 | 11/23/24 11:19:51 | 11/23/24 11:22:29 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 30 - 59 anos | Feminino | Pós-graduação compl | Não | 1ª vez | Indicação de amigos/ | Amigos;Grupo de | Bate e volta (sem per |
| 81 | 11/23/24 13:59:33 | 11/23/24 14:02:11 | Brasileiro (a/e) | Goiás (GO) | 60+ anos | Feminino | Superior completo | Não | 1ª vez | Indicação de amigos/ | Família; | Cambará do Sul (RS) |
| 82 | 11/23/24 15:21:26 | 11/23/24 15:25:45 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 30 - 59 anos | Prefiro não | Superior completo | Não | 1ª vez | Indicação de amigos/ | Grupo de excursã | Cambará do Sul (RS) |
| 83 | 11/24/24 13:54:39 | 11/24/24 13:55:13 | Brasileiro (a/e) | Santa Catarina (SC) | 60+ anos | Feminino | Pós-graduação compl | Não | 1ª vez | Indicação de amigos/ | Família; | Cambará do Sul (RS) |
| 84 | 11/24/24 13:55:25 | 11/24/24 13:57:23 | Brasileiro (a/e) | São Paulo (SP) | 30 - 59 anos | Feminino | Superior completo | Não | 1ª vez | Sites, blogs ou redes | Família; | Praia Grande (SC) |
| 85 | 11/24/24 13:56:33 | 11/24/24 13:58:45 | Brasileiro (a/e) | Santa Catarina (SC) | 60+ anos | Feminino | Superior completo | Não | 1ª vez | Indicação de amigos/ | Família; | Praia Grande (SC) |
| 86 | 11/24/24 15:03:59 | 11/24/24 15:06:26 | Brasileiro (a/e) | São Paulo (SP) | 30 - 59 anos | Masculino | Pós-graduação compl | Não | 1ª vez | Indicação de amigos/ | Casal; | Cambará do Sul (RS) |
| 87 | 11/26/24 11:52:10 | 11/26/24 11:53:45 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 0 -17 anos | Masculino | Ensino Fundamental | Não | 1ª vez | Indicação de amigos/ | Amigos; | Gramado / Canela (RS |
| 88 | 11/26/24 11:52:05 | 11/26/24 11:54:39 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 0 -17 anos | Feminino | Ensino Fundamental | Não | 1ª vez | Escola / Instituições | Amigos;Grupo de | Cambará do Sul (RS) |
| 89 | 11/26/24 11:52:07 | 11/26/24 11:55:20 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 0 -17 anos | Feminino | Ensino Fundamental | Não | 1ª vez | Escola / Instituições | Amigos;Grupo de | Cambará do Sul (RS) |
| 90 | 11/26/24 11:54:53 | 11/26/24 11:56:02 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 30 - 59 anos | Feminino | Pós-graduação compl | Não | 1ª vez | Indicação de amigos/ | Grupo de excursã | Cambará do Sul (RS) |
| 91 | 11/26/24 11:54:54 | 11/26/24 11:56:25 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 0 -17 anos | Feminino | Ensino Fundamental | Não | 1ª vez | Escola / Instituições | Amigos; | Bate e volta (sem per |
| 92 | 11/26/24 11:56:48 | 11/26/24 11:58:29 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 0 -17 anos | Feminino | Ensino Fundamental | Não | 1ª vez | Sites, blogs ou redes | Grupo de excursã | Cambará do Sul (RS) |
| 93 | 11/27/24 11:07:19 | 11/27/24 11:23:25 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 18 - 29 anos | Masculino | Pós-graduação incom | Não | Visito o pa | Indicação de amigos/ | Amigos; | Praia Grande (SC) |
| 94 | 11/30/24 11:45:32 | 11/30/24 11:50:06 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 30 - 59 anos | Feminino | Ensino Fundamental | Não | 1ª vez | Sites, blogs ou redes | Família; | Caxias do sul |
| 95 | 11/30/24 11:47:11 | 11/30/24 11:51:47 | Brasileiro (a/e) | Rio Grande do Sul (RS | 0 -17 anos | Feminino | Ensino Médio | Não | 1ª vez | Sites, blogs ou redes | Família; | Bate e volta (sem per |

# Anexo III – Evidências das ações de manutenção realizadas:

## Relatório Fotográfico – Novembro de 2024:

urbia
A NATUREZA NOS CONECTA

| 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:** SETOR COMERCIAL | |
| **DOCUMENTO:** CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0044 | **REVISÃO:** R0 | **DATA:** 05/12/2024 |
| **PERÍODO:** NOVEMBRO/2024 | **SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ:** 30/11/2024 | |

urbia
CÂNIONS VERDES

**I. Fluxo de Visitante:**

| Fluxo de Visitantes | |
|---|---|
| **Parques** | **Quantidade** |
| Fortaleza | 3.316 |
| Itaimbezinho | 4.437 |
| Rio do Boi | 95 |
| **TOTAL** | **7.848** |

**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. Vendas – Entradas (Faturamento)**

| Quantidade Vendas Entradas (Faturamento) | |
|---|---|
| **Parques** | **Quantidade** |
| Cambará do Sul (Itaimbezinho e Fortaleza) | 4.385 |
| Praia Grande (Rio do Boi) | 864 |
| **TOTAL** | **5.249** |

**III. Vendas – Estacionamento**

| Quantidade Venda Estacionamento | |
|---|---|
| **Núcleos** | **Quantidade** |
| Estacionamentos Fortaleza | 762 |
| Estacionamentos Itaimbezinho | 874 |
| **TOTAL** | **1.636** |

**IV. Vendas – Ingressos por categoria:**

| Venda de ingressos por categoria de bilhete | | |
|---|---|---|
| **Categoria** | **Parques** | |
| | **Itaimbezinho + Fortaleza** | **Rio do Boi** |
| Carros | 8 | - |
| Grupo | 575 | - |
| Integral | - | - |
| Inteiro | 3.081 | 762 |
| Melhor idade | 715 | 102 |

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

Clicksign 5f66b80e-fe26-4beb-bdcb-bb5aa93cc061

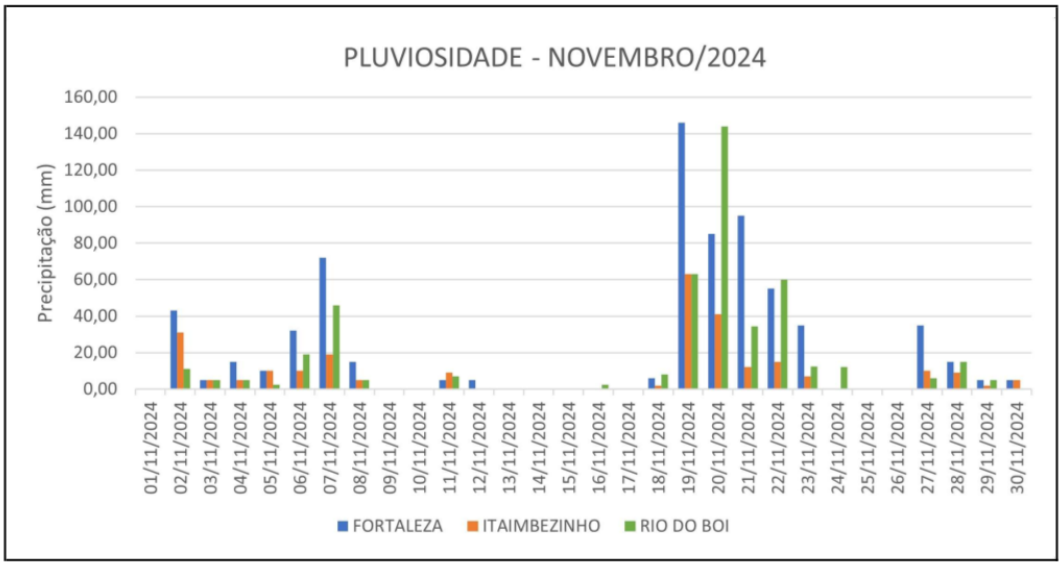
| DADOS DE VISITAÇÃO |
|---|
| UCV 2024078 - APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIO MENSAL \| NOVEMBRO DE 2024 |

urbia
A NATUREZA NOS CONECTA

# 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:** SETOR COMERCIAL | |
| **DOCUMENTO:** CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0044 | **REVISÃO:** R0 | **DATA:** 05/12/2024 |
| **PERÍODO:** NOVEMBRO/2024 | **SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ:** 30/11/2024 | |




**DADOS PLUVIOMÉTRICOS**

CONTROLE PLUVIOMÉTRICO REFERENTE AO MÊS DE NOVEMBRO 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**

# Anexo IV – Ações de poda e corte realizadas:

## Relatório Fotográfico – Novembro de 2024

| CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG) | | |
|---|---|---|
| **DOCUMENTO:** CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0043 | **REVISÃO:** R0 | **DATA:** 05/12/2024 |

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

**MÊS DE REFERÊNCIA:NOVEMBRO DE 2024**

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

| RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS DE PODA E ROÇADA | | |
|---|---|---|
| CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG) | | |
| **EMPRESA:** URBIA CÂNIONS VERDES S/A | | |
| **DOCUMENTO:** CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0043 | **REVISÃO:** R0 | **DATA:** 05/12/2024 |

**PARQUE NACIONAL DE APARADOS DA SERRA**

**NÚCLEO FORTALEZA**

**MÊS DE REFERÊNCIA: NOVEMBRO 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**

urbia
A NATUREZA NOS CONECTA

# RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS DE PODA E ROÇADA

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

| | | |
|---|---|---|
| **EMPRESA:** URBIA CÂNIONS VERDES S/A | **LOCAL:** NÚCLEO FORTALEZA (PNSG) | |
| **DOCUMENTO:** CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0043 | **REVISÃO:** R0 | **DATA:** 05/12/2024 |
| **PERÍODO:** NOVEMBRO/2024 | **SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ:** 30/11/2024 | |

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: FORTALEZA**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA DA TRILHA DA EM TORNO DO PIC FORTALEZA

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: FORTALEZA**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA DA TRILHA DA EM TORNO DO PIC FORTALEZA

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: FORTALEZA**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA DA TRILHA DA EM TORNO DO PIC FORTALEZA

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: FORTALEZA**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA DA TRILHA DA EM TORNO DO PIC FORTALEZA

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: FORTALEZA**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA DA TRILHA DA EM TORNO DO PIC FORTALEZA

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: FORTALEZA**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA DA TRILHA DA EM TORNO 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**

| 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-0043 | **REVISÃO:** R0 | **DATA:** 05/12/2024 |

**PARQUE NACIONAL DE APARADOS DA SERRA**

**NÚCLEO ITAIMBEZINHO**

**MÊS DE REFERÊNCIA: NOVEMBRO 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**

urbia
A NATUREZA NOS CONECTA

# RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS DE PODA E ROÇADA

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

| | | |
|---|---|---|
| **EMPRESA:** URBIA CÂNIONS VERDES S/A | **LOCAL:** NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS) | |
| **DOCUMENTO:** CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0043 | **REVISÃO:** R0 | **DATA:** 05/12/2024 |
| **PERÍODO:** NOVEMBRO/2024 | **SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ:** 30/11/2024 | |

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: PIC GRALHA AZUL**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA DA PORTARIA DO PARQUE ITAIMBEZINHO

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: PIC GRALHA AZUL**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA DA PORTARIA DO PARQUE ITAIMBEZINHO

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: PIC GRALHA AZUL**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA DA PORTARIA DO PARQUE ITAIMBEZINHO

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: PIC GRALHA AZUL**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA DA PORTARIA DO PARQUE ITAIMBEZINHO

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: PIC GRALHA AZUL**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA DA PORTARIA DO PARQUE ITAIMBEZINHO

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: PIC GRALHA AZUL**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA DA PORTARIA DO PARQUE ITAIMBEZINHO

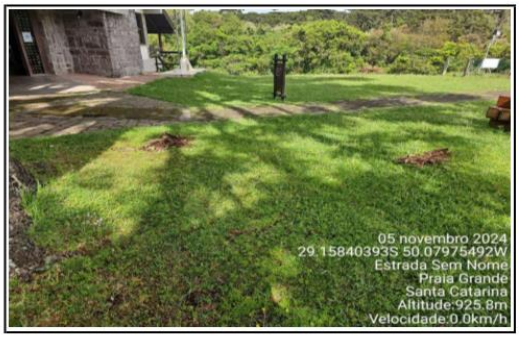
• **Urbia Cânions Verdes S.A.**
o Av. Getúlio Vargas, 1853 • Sala 2 • 95480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS
o **www.urbiaparques.com.br**

urbia
A NATUREZA NOS CONECTA

# RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS DE PODA E ROÇADA

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

| | | |
|---|---|---|
| **EMPRESA:** URBIA CÂNIONS VERDES S/A | **LOCAL:** NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS) | |
| **DOCUMENTO:** CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0043 | **REVISÃO:** R0 | **DATA:** 05/12/2024 |
| **PERÍODO:** NOVEMBRO/2024 | **SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ:** 30/11/2024 | |




**MANUTENÇÃO DE TRILHA: SEDE ITAIMBEZINHO**

LIMPEZA DE GRIMPAS NA ÁREA EM TORNO DO CV ITAIMBEZINHO

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: SEDE ITAIMBEZINHO**

LIMPEZA DE GRIMPAS NA ÁREA EM TORNO DO CV ITAIMBEZINHO

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: SEDE ITAIMBEZINHO**

LIMPEZA DE GRIMPAS NA ÁREA EM TORNO DO CV ITAIMBEZINHO

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: SEDE ITAIMBEZINHO**

LIMPEZA DE GRIMPAS NA ÁREA EM TORNO DO CV ITAIMBEZINHO

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: SEDE ITAIMBEZINHO**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA NA ÁREA EM TORNO CV ITAIMBEZINHO

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: SEDE ITAIMBEZINHO**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA NA ÁREA EM TORNO 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**

urbia
A NATUREZA NOS CONECTA

# RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS DE PODA E ROÇADA

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

| | | |
|---|---|---|
| **EMPRESA:** URBIA CÂNIONS VERDES S/A | **LOCAL:** NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS) | |
| **DOCUMENTO:** CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0043 | **REVISÃO:** R0 | **DATA:** 05/12/2024 |
| **PERÍODO:** NOVEMBRO/2024 | **SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ:** 30/11/2024 | |

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: SEDE ITAIMBEZINHO**

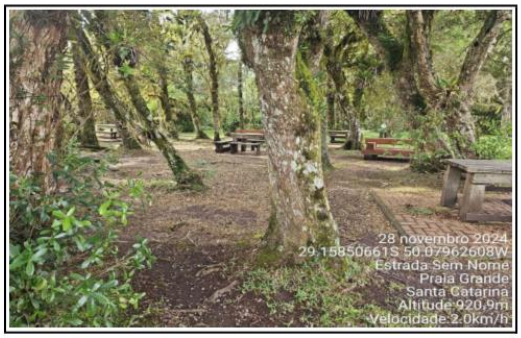
LIMPEZA DE GRIMPAS NA ÁREA EM TORNO DO CV ITAIMBEZINHO

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: SEDE ITAIMBEZINHO**

LIMPEZA DE GRIMPAS NA ÁREA EM TORNO DO CV ITAIMBEZINHO

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: SEDE ITAIMBEZINHO**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA NA ÁREA EM TORNO CV ITAIMBEZINHO




**MANUTENÇÃO DE TRILHA: SEDE ITAIMBEZINHO**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA NA ÁREA EM TORNO CV ITAIMBEZINHO

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: SEDE ITAIMBEZINHO**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA NA ÁREA EM TORNO CV ITAIMBEZINHO

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: SEDE ITAIMBEZINHO**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA NA ÁREA EM TORNO 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**

urbia
A NATUREZA NOS CONECTA

# RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS DE PODA E ROÇADA

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

| | | |
|---|---|---|
| **EMPRESA:** URBIA CÂNIONS VERDES S/A | **LOCAL:** NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS) | |
| **DOCUMENTO:** CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0043 | **REVISÃO:** R0 | **DATA:** 05/12/2024 |
| **PERÍODO:** NOVEMBRO/2024 | **SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ:** 30/11/2024 | |

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: TRILHA DO VÉRTICE**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA NA TRILHA DO VÉRTICE

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: TRILHA DO VÉRTICE**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA NA TRILHA DO VÉRTICE

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: TRILHA DO VÉRTICE**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA NA TRILHA DO VÉRTICE

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: TRILHA DO VÉRTICE**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA NA TRILHA DO VÉRTICE

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: TRILHA DO VÉRTICE**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA NA TRILHA DO VÉRTICE

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: TRILHA DO VÉRTICE**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA NA TRILHA DO VÉRTICE

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

urbia
A NATUREZA NOS CONECTA

# RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS DE PODA E ROÇADA

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

| | | |
|---|---|---|
| **EMPRESA:** URBIA CÂNIONS VERDES S/A | **LOCAL:** NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS) | |
| **DOCUMENTO:** CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0043 | **REVISÃO:** R0 | **DATA:** 05/12/2024 |
| **PERÍODO:** NOVEMBRO/2024 | **SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ:** 30/11/2024 | |

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: TRILHA DO VÉRTICE**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA NA TRILHA DO VÉRTICE

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: TRILHA DO VÉRTICE**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA NA TRILHA DO VÉRTICE

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: TRILHA DO VÉRTICE**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA NA TRILHA DO VÉRTICE

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: TRILHA DO VÉRTICE**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA NA TRILHA DO VÉRTICE

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: TRILHA DO VÉRTICE**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA NA TRILHA DO VÉRTICE

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: TRILHA DO VÉRTICE**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA NA TRILHA DO VÉRTICE

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

urbia
A NATUREZA NOS CONECTA

# RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS DE PODA E ROÇADA

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

| | | |
|---|---|---|
| **EMPRESA:** URBIA CÂNIONS VERDES S/A | **LOCAL:** NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS) | |
| **DOCUMENTO:** CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0043 | **REVISÃO:** R0 | **DATA:** 05/12/2024 |
| **PERÍODO:** NOVEMBRO/2024 | **SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ:** 30/11/2024 | |

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: TRILHA DO VÉRTICE**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA NA TRILHA DO VÉRTICE

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: TRILHA DO VÉRTICE**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA NA TRILHA DO VÉRTICE

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: TRILHA DO VÉRTICE**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA NA TRILHA DO VÉRTICE

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: TRILHA DO VÉRTICE**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA NA TRILHA DO VÉRTICE

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: TRILHA DO VÉRTICE**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA NA TRILHA DO VÉRTICE

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: TRILHA DO VÉRTICE**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA NA TRILHA DO VÉRTICE

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

urbia
A NATUREZA NOS CONECTA

# RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS DE PODA E ROÇADA

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

| | | |
|---|---|---|
| **EMPRESA:** URBIA CÂNIONS VERDES S/A | **LOCAL:** NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS) | |
| **DOCUMENTO:** CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0043 | **REVISÃO:** R0 | **DATA:** 05/12/2024 |
| **PERÍODO:** NOVEMBRO/2024 | **SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ:** 30/11/2024 | |

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: TRILHA DO COTOVELO**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA NA TRILHA DO COTOVELO

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: TRILHA DO COTOVELO**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA NA TRILHA DO COTOVELO

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: TRILHA DO COTOVELO**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA NA TRILHA DO COTOVELO

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: TRILHA DO COTOVELO**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA NA TRILHA DO COTOVELO

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: TRILHA DO COTOVELO**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA NA ÁREA DE PIQUENIQUE DA TRILHA DO COTOVELO

**MANUTENÇÃO DE TRILHA: TRILHA DO COTOVELO**

SERVIÇO DE ROÇADA E LIMPEZA NA ÁREA DE PIQUENIQUE DA TRILHA DO COTOVELO

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

# Anexo V – Lixeiras para coleta seletiva

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

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

a) cortesia e atendimento dos funcionários;

b) tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos;

c) o valor gasto foi compatível com a experiência do visitante;

d) sinalização e acessibilidade, inclusive para deficientes físicos acessarem estruturas internas e externas dos Parques;

e) limpeza e higiene das instalações e espaços de receptivo;

f) qualidade de alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio;

g) manutenção e conservação de instalações, espaços e serviços de visitação em atrativos turísticos; e

h) percepção quanto à segurança patrimonial do visitante;

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

a) Nacionalidade

b) Faixa etária

c) Gênero

d) Escolaridade

e) Portador de necessidades especiais (sim/não)

f) Origem do visitante.

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

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

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

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

2.6. O índice de satisfação dos visitantes será calculado com base na média aritmética de todos os critérios do item 2.1, de todos visitantes da amostra do semestre, conforme fórmula abaixo:

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

, em que:

S = pontuação do indicador "Índice de satisfação dos visitantes"

xiv = Nota do indicador i do visitante v

ni = total de indicadores

nv = total de visitantes que responderam à pesquisa

## Anexo VII – Status dos produtos elaborados pelo Verificador Independente.

| Código | Produto | Status | Dt Entrega | Receptor |
|---|---|---|---|---|
| R.M.1 | Relatório de acompanhamento mensal (Maio) | Concluído | 10/07/2023 | Urbia e ICMBio |
| R.M.2 | Relatório de acompanhamento mensal (Junho) | Concluído | 18/08/2023 | Urbia e ICMBio |
| R.M.3 | Relatório de acompanhamento mensal (Julho) | Concluído | 26/09/2023 | Urbia e ICMBio |
| R.M.3 | Relatório de acompanhamento mensal (Agosto) | Concluído | 15/01/2024 | Urbia e ICMBio |
| R.M.3 | Relatório de acompanhamento mensal (Setembro) | Concluído | 15/01/2024 | Urbia e ICMBio |
| R.S.1 | Relatório Semestral (1º Semestre) | Concluído | 15/12/2023 | Urbia e ICMBio |
| R.M.3 | Relatório de acompanhamento mensal (Outubro) | Concluído | 15/01/2024 | Urbia e ICMBio |
| R.M.3 | Relatório de acompanhamento mensal (Novembro) | Concluído | 15/01/2024 | Urbia e ICMBio |
| R.M.3 | Relatório de acompanhamento mensal (Dezembro) | Concluído | 20/02/2024 | Urbia e ICMBio |
| R.T.3 | Relatório Parcial de Resultados (3º Trimestre) | Concluído | 15/04/2024 | Urbia e ICMBio |
| R.M.3 | Relatório de acompanhamento mensal (Janeiro) | Concluído | 03/04/2024 | Urbia e ICMBio |
| R.M.3 | Relatório de acompanhamento mensal (Fevereiro) | Concluído | 04/04/2024 | Urbia e ICMBio |
| R.M.3 | Relatório de acompanhamento mensal (Março) | Concluído | 10/05/2024 | Urbia e ICMBio |
| R.S.2 | Relatório Semestral (2º Semestre) | Concluído | 02/07/2024 | Urbia e ICMBio |
| R.M.3 | Relatório de acompanhamento mensal (Abril) | Concluído | 27/11/2024 | Urbia e ICMBio |
| R.M.3 | Relatório de acompanhamento mensal (Maio) | Concluído | 27/11/2024 | Urbia e ICMBio |
| R.M.3 | Relatório de acompanhamento mensal (Junho) | Concluído | 27/11/2024 | Urbia e ICMBio |
| R.T.5 | Relatório Parcial de Resultados (5º Trimestre) | Concluído | 26/11/2024 | Urbia e ICMBio |
| R.M.3 | Relatório de acompanhamento mensal (Julho) | Concluído | 27/11/2024 | Urbia e ICMBio |
| R.M.3 | Relatório de acompanhamento mensal (Agosto) | Concluído | 27/11/2024 | Urbia e ICMBio |
| R.M.3 | Relatório de acompanhamento mensal (Setembro) | Concluído | | Urbia e ICMBio |
| R.S.3 | Relatório Semestral (3º Semestre) | Concluído | | Urbia e ICMBio |
| R.M.3 | Relatório de acompanhamento mensal (Outubro) | Concluído | | Urbia e ICMBio |
| R.M.3 | Relatório de acompanhamento mensal (Novembro) | Concluído | | Urbia e ICMBio |
| R.M.3 | Relatório de acompanhamento mensal (Dezembro) | Não iniciado | | Urbia e ICMBio |
| R.T.5 | Relatório Parcial de Resultados (5º Trimestre) | Não iniciado | | Urbia e ICMBio |
| R.M.3 | Relatório de acompanhamento mensal (Janeiro) | Não iniciado | | Urbia e ICMBio |
| R.M.3 | Relatório de acompanhamento mensal (Fevereiro) | Não iniciado | | Urbia e ICMBio |
| R.M.3 | Relatório de acompanhamento mensal (Março) | Não iniciado | | Urbia e ICMBio |
| R.S.4 | Relatório Semestral (4º Semestre) | Não iniciado | | Urbia e ICMBio |

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

| ICMBio / urbia | ATA DE REUNIÃO | DATA/HORA | LOCAL |
|---|---|---|---|
| | | 22-11-2023 14h-15h | 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.

MINUTA PARA DISCUSSÃO

**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.<br>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.<br>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 |


| ICMBio / urbia | ATA DE REUNIÃO | DATA/HORA | LOCAL |
|---|---|---|---|
| | | 22-11-2023 14h-15h | 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.

MINUTA PARA DISCUSSÃO

**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.<br>• Por fim, o ICMBio expôs que essa decisão ainda é muito incipiente e sugeriu que a Pesquisa de Satisfação seja mantida nos moldes atuais (ou seja, manter os quesitos propostos pela Urbia no dia 02/08/2023) até o momento em que se tenha uma orientação institucional quanto ao tema, para que então as partes voltem a se reunir para discutir acerca do assunto. | | | |
| Checagem de catracas | • 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.<br>• 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

**CRONOGRAMA DOCUMENTOS BÁSICOS - SIG URBIA**

| REV. | 3 |
|---|---|
| DATA | 31/05/2024 |
| RESPONSÁVEL | FM |

| Item | O QUÊ ? | AÇÃO REPROGRAMADA | QUEM? RESPONSÁVEL | QUEM? EQUIPE | START ANTERIOR A ESTE CRONOGRAMA? | STATUS | STATUS | OBSERVAÇÕES |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | POLITICA PARA URBIA CANIONS SUL | Divulgar Politica Urbia Geral PELA Alta Direção AÇÃO REPROGRAMADA | Lindenor | Gestores | Sim | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | 1-Item 5.2 da ISO 21.101 2-Substituição item 3.3 do SGS submetido ao ICMBio 3-Politica Urbia divulgada na Integração dos colaboradores (entregue livreto aos mesmos) . Na revisão 3 se reforça que a politica é comunicada na Integração quando o colaborador recebe um "caderno" com a mesma e outras instruções. Em paralelo haverá comunicação atraves de Informes em salas, DDS, reuniões de lideres, distribuição de crachas, etc |
| | | Revisar e aprovar Politica especifica para Urbia Sul CANCELADA | Humberto | Humberto / Lindenor / Fernando Medeiros | Sim | Previsto / Realizado | CONCLUIDO | |
| | | Divulgar Politica Urbia Geral (salas , murais , crachas, integração etc) AÇÃO REPROGRAMADA | Fernando Medeiros | Equipe SMS | Não | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| 2 | DEFINIR CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO E PARTES INTERESSADAS | Avaliar documento de "Contexto da Organização" do grupo CCPS | Fernando Medeiros / Humberto | Fernando Medeiros / Humberto | Não | Previsto / Realizado | CONCLUIDO | 1-Item 4 da ISO 21.101 2-Substituição itens 3.7.1, 3.8.1, 3.9.1, 3.10.1, 3.11.1 e 3.12.1 do SGS submetido ao ICMBio 3- O procedimento "CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO" apresentará de forma explicita as questões internas e externas que impactam a capacidade de alcançar os resultados desejados conforme comentario do ICMBio no SGS entregue. 4-O procedimento "Contexto da Organização" deve atnder os 'tens 4.1, 4.2 e 4.3 da ISO 211101 conforme comentario 4.4 do ICMBio na ultima versão apresentada do SGS. |
| | | Definir contexto da organização especifico para Urbia Canions Sul | Fernando Medeiros / Humberto | Junior, Humberto, Gigante, Fernando Medeiros, Clair, Raphael | Não | Previsto / Realizado | CONCLUIDO | |
| | | Definir partes interessadas e requisitos destas (expectativas e medidas de atendimento) | Fernando Medeiros / Humberto | Junior, Humberto, Gigante, Fernando Medeiros, Clair, Raphael | Não | Previsto / Realizado | CONCLUIDO | |
| | | Criar procedimento CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO alinhado ao grupo CCPS e peculiaridades do empreendimento (REPROGRAMADO) | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros | Não | Previsto / Realizado | NÃO INICIADO | |
| | | Divulgar procedimento CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO URBIA Canions Verdes RS-SC (REPROGRAMADO) | Fernando Medeiros / Humberto | Fernando Medeiros | Não | Previsto / Realizado | NÃO INICIADO | |
| 3 | DETERMINAR ESCOPO DO SISTEMA DE GESTÃO | Definir escopo considerando item 2 deste cronograma (Contexto da organização) | Fernando Medeiros / Humberto | Fernando Medeiros / Humberto / Lindenor | Não | Previsto / Realizado | CONCLUIDO | 1-Item 4.3 da ISO 21.101 2-Substituição item 3.3 do SGS submetido ao ICMBio 3-Substituição item 4 do SGS submetido ao ICMBio 4-Atender comentario 4.4 do ICMBio a versão do SGS apresentada |
| | | Registrar escopo como informação documentada no procedimento CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO (REPROGRAMADO) | Fernando Medeiros / Humberto | Fernando Medeiros | Não | Previsto / Realizado | NÃO INICIADO | |
| | | Divulgar procedimento CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO URBIA Canions Verdes RS-SC com escopo do sistema (REPROGRAMADO) | Fernando Medeiros / Humberto | Fernando Medeiros | Não | Previsto / Realizado | NÃO INICIADO | |
| 4 | DETERMINAR PARTES INTERESSADAS E REQUISITOS DAS PARTES | Definir partes interessadas e requisitos destas (expectativas e medidas de atendimento) | Fernando Medeiros / Humberto | Fernando Medeiros / Humberto / Lindenor | Não | Previsto / Realizado | CONCLUIDO | 1-Item 4.2 da ISO 21.101 2-Substituição itens 3.5.4 e 3.6.1 do SGS submetido ao ICMBio 3-O procedimento "CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO" apresentará claramente as partes interessadas e seus requisitos conforme comentario do ICMBio a versão anterior do SGS apresentada. 4-Atender comentario 4.4 do ICMBio a versão do SGS apresentada |
| | | Registrar escopo como informação documentada no procedimento CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO - REPROGRAMAR | Fernando Medeiros / Humberto | Fernando Medeiros | Não | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| | | Divulgar procedimento CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO URBIA Canions Verdes RS-SC com partes interessadas e requisitos destas (REPROGRAMADO) | Fernando Medeiros / Humberto | Fernando Medeiros | Não | Previsto / Realizado | NÃO INICIADO | |
| 5 | LIDERANÇA E COMPROMETIMENTO | Adotar requisitos de liderança e comprometimento definidos no Manual do SIG do grupo CCPS até definição dos próprios da Urbia Canions Verdes RS-SC | Fernando Medeiros / Humberto | Humberto / Lindenor / Fernando Medeiros | Sim | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | 1-Item 5.1 da ISO 21.101 2-Os requisitos de liderança e comprometimento adotados baseiam-se das orientações do Manual do SGI do Grupo CCPS |
| | | Tabular requisitos de liderança e comprometimento próprios (reprogramar) | Fernando Medeiros / Humberto | Humberto / Lindenor / Fernando Medeiros | Não | Previsto / Realizado | NÃO INICIADO | |
| | | Definir conteúdo das reuniões de Liderança e SMS | Fernando Medeiros / Humberto | Fernando Medeiros / Humberto | Sim | Previsto / Realizado | CONCLUIDO | |
| | | Definir representantes da Urbia Canions Verdes nas reuniões de segurança com a presidencia | Fernando Medeiros / Humberto | Fernando Medeiros / Humberto | Sim | Previsto / Realizado | CONCLUIDO | |
| | | Divulgar requisitos de Liderança e Comprometimento internamente - reprogramar | Fernando Medeiros / Humberto | Gestores | Não | Previsto / Realizado | NÃO INICIADO | |
| 6 | RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE | Adotar requisitos de Responsabilidade e Autoridade definidos no Manual do SIG do grupo CCPS até definição dos próprios da Urbia Canions Verdes RS-SC | Fernando Medeiros / Humberto | Humberto / Lindenor / Fernando Medeiros | Sim | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | 1-Itens 5.3 e 8.3 da ISO 21.101 |
| | | Tabular requisitos de responsabilidade e autoridades próprios -REPROGRAMAR | Fernando Medeiros / Humberto | Humberto / Lindenor / Fernando Medeiros | Não | Previsto / Realizado | NÃO INICIADO | |
| | | Divulgar requisitos de responsabilidade e autoridade internamente - REPROGRAMAR | Fernando Medeiros / Humberto | Gestores | Não | Previsto / Realizado | NÃO INICIADO | |
| 7 | REQUISITOS LEGAIS | Adotar procedimento de Identificação e Atendimento a Requisitos Legais e Outros Requisitos do grupo CCPS até definição dos próprios da Urbia Canions Verdes RS-SC | Fernando Medeiros / Humberto | Fernando Medeiros / Humberto | Sim | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | 1-Item 6.1.3 da ISO 21.101 Substituição item 3.6 do SGS submetido ao ICMBio 2-O atendimento deste item esclarece o comentario 6.1.3 do ICMBio na ultima versão do SGS a ele apresentado. 3- O procedimento de requisitos legais deve para atender comentario do ICMBio na ultima versão do SGS informar onde se encontra e como é controlado o inventario de leis, decretos , normas técnicas, plano de manejo, portarias normativas e PROV |
| | | Ter o Sistema Ecosafety para monitoramento de Requisitos Legais. REPROGRAMAR incluindo documentação ICMBIO (condicionantes) e normas técnicas | Fernando Medeiros / Humberto | A definir (SMS) | Sim | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| | | Checar CIPA operando (REPROGRAMAR) | Clair | Clair de Abreu / Fernado Medeiros | Sim | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| | | Definir equipe básica para registro SESMT (REPROGRAMAR) | Fernando Medeiros / Humberto | Fernando Medeiros | Sim | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| | | Inplantar sistemática atendimento esocial (REPROGRAMAR) | Fernando Medeiros / Humberto | Fernando Medeiros | Sim | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| | | PCA (Programa de Controle Auditivo) - Revisar PCA (REPROGRAMAR) | Fernando Medeiros / Humberto | Fernano Medeiros | Sim | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| | | PPR (Programa de Proteção Respiratoria). Revisar PPR | Fernando Medeiros / | Fernano Medeiros | Sim | Previsto | ANDAMENTO | |

**CRONOGRAMA DOCUMENTOS BÁSICOS - SIG URBIA**

| REV. | 3 |
|---|---|
| DATA | 31/05/2024 |
| RESPONSÁVEL | FM |

| Item | O QUÊ ? | AÇÃO REPROGRAMADA | QUEM? RESPONSÁVEL | QUEM? EQUIPE | START ANTERIOR A ESTE CRONOGRAMA? | STATUS | STATUS | OBSERVAÇÕES |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | (REPROGRAMAR) | Humberto | | | Realizado | | |
| | | PGR (Plano de Gerenciamento de Riscos). Revisar PGR (REPROGRAMAR) | Fernando Medeiros / Humberto | Fernano Medeiros | Sim | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| | | PPRA (Plano de Prevenção a Riscos Ambientais). Revisar PPRA (REPROGRAMAR) | Fernando Medeiros / Humberto | Fernano Medeiros | Sim | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| | | PCMSO (Programa de Cntrole Médico e Saúde Ocupacional). Revisar PCMSO (REPROGRAMAR) | Fernando Medeiros / Humberto | Fernano Medeiros | Sim | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| | | LTCAT (Laudo Técnico das Codições Ambientais de Trabalho). Revisar LTCAT (Reprogramar) | Fernando Medeiros / Humberto | Fernano Medeiros | Sim | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| | | Criar procedimento de Identificação e Atendimento a Requisitos Legais e Outros Requisitos próprios da Urbia Canions Verdes RS-SC (REPROGRAMAR) | Fernando Medeiros / Humberto | Fernando Medeiros | Não | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| 8 | OBJETOS E METAS | Adotar procedimento Objetivos e Metas do grupo CCPS até definição dos próprios da Urbia Canions Verdes RS-SC | Fernando Medeiros / Humberto | Fernando Medeiros / Humberto | Sim | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | 1-Item 6.2 da ISO 21.101 2-Substituição item 3.5 do SGS submetido ao ICMBio 3-Algumas metas do grupo CCPS já adotadas para Urbia (registro de desvios e Taxas - TFSA e TFCA) |
| | | Criar procedimento OBJETIVO E METAS alinhado ao grupo CCPS e peculiaridades do empreendimento Urbia (REPROGRAMADO) | Fernando Medeiros / Humberto | Humberto / Lindenor e Fernando Medeiros | Não | Previsto / Realizado | NÃO INICIADO | |
| | | Divulgar OBJETIVO E METAS - Urbia (REPROGRAMADO) | Fernando Medeiros / Humberto | Gestores | Não | Previsto / Realizado | NÃO INICIADO | |
| 9 | PROCESSO DE GESTÃO DE RISCOS (Abordagem dos riscos, Processo e gestão dos riscos, Contexto da atividade, Inventario de Perigos e Riscos e Tratamento dos Riscos) | Adotar procedimento para Identificação de Perigos e Aspectos, Avaliação e Controle de Riscos e Impactos Ambientais do grupo CCPS até definição de procedimento próprio da Urbia | Fernando Medeiros / Humberto | Todos gestores | Sim | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | 1- Item 6.1.2 da ISO 21.101 2- Substituição item 10 do SGS submetido ao ICMBio 3- Substituição itens 3.7.2, 3.8.2, 3.9.2, 3.10.2, 3.11.2 e 3.12.2 do SGS submetido ao ICMBio 4- Substituição itens 3.7.3, 3.8.3, 3.9.3, 3.10.3, 3.11.3 e 3.12.3 do SGS submetido ao ICMBio 5- Adotado procedimento IPA do grupo CCPS desde 2022 6- Adotado mesma metodologia de Analise de Risco do grupo CCPS desde 2022 7- O procedimento de "Identificação de perigos e aspectos, Avaliação e Controle dos Riscos e Impactos Ambientais" deve estar alinhado a nomenclatura do anexo A da ISO 21101 para atender comentario do ICMBio na ultima versão do SGS apresentado |
| | | Criar procedimento para Identificação de Perigos e Aspectos, Avaliação e Controle de Riscos e Impactos Ambientais próprio da Urbia (REPROGRAMAR) | Fernando Medeiros / Humberto | Fernando Medeiros | Não | Previsto / Realizado | NÃO INICIADO | |
| | | Adotar procedimento Avaliação de Riscos e Oportunidades do grupo CCPS até definição de procedimento próprio da Urbia | Fernando Medeiros / Humberto | Humberto / Lindenor / Fernando Medeiros | Sim | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| | | Criar procedimento de Avaliação de Riscos e Oportunidades próprio da Urbia (reprogramar) | Fernando Medeiros / Humberto | Fernando Medeiros | Não | Previsto / Realizado | NÃO INICIADO | |
| | | Oficializar modelos de Relatório de Ocorrências Geral (para uso da equipe de emergência, vigilantes, operadores de atrativos, lideres de parque, entre outros). Revisar (REPROGRAMAR) | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros / Silvana | Sim | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| | | Definir sistemática de ISIG (Inspeção do Sistema Integrado de Gestão) a adotar (alinhado a do grupo CCPS). (REPROGRAMAR) | Fernando Medeiros / Humberto | Fernando Medeiros / Humberto | Sim | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| | | Fechar ciclo de reuniões de mobilização e operacionalização com empresas subcontratadas | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros | Sim | Previsto / Realizado | CONCLUIDO | |
| | | Disponibilizar analises de risco (Balanço Infinito-Construção, Uso de motosserra em construçao, Construção Tirolesa, Instalação plcas de sinalização, Operação Balanço Infinito, Operação Tirolesa) | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros | Sim | Previsto / Realizado | CONCLUIDO | |
| | | Divulgar procedimentos Identificação de Perigos e Aspectos, Avaliação e Controle de Riscos e Impactos Ambientais e Avaliação de Riscos e Oportunidades (reprogramar) | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros | Não | Previsto / Realizado | NÃO INICIADO | |
| 10 | PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAIS | Relacionar as ofertas das atividades de turismo | Fernando Medeiros | Junior, Humberto, Gigante, Fernando Medeiros, Clair, Raphael | Não | Previsto / Realizado | CONCLUIDO | 1-Item 8.1 da ISO 21.101 2-Substituição item 8 do SGS submetido ao ICMBio |
| | | Relacionar as atividades de apoio para as atividades de turismo | Fernando Medeiros | Junior, Humberto, Gigante, Fernando Medeiros, Clair, Raphael, Silvana, Guilherme, Helton | Não | Previsto / Realizado | CONCLUIDO | |
| | | Consolidar formato do programa de Registro de Desvios | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros | Sim | Previsto / Realizado | CONCLUIDO | |
| | | Checar operacionalização dos check list's básicos (veículos, instalações, equipamentos,etc) | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros | Sim | Previsto / Realizado | CONCLUIDO | |
| | | Disponibilizar Procedimento Operacional "Balanço Infinito" | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros | Sim | Previsto / Realizado | CONCLUIDO | |
| | | Disponibilizar Procedimento Operacional "Tirolesa" | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros | Sim | Previsto / Realizado | CONCLUIDO | |
| | | Disponibilizar Procedimento Operacional "Locação de bicicletas" | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros | Sim | Previsto / Realizado | CONCLUIDO | |
| | | Criar procedimento operacional especifico para cada oferta de atividade de turismo e apoio (acompanhar no Cronograma - Operacionalização) | Fernando medeiros / Humberto | Todos gestores | Não | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| | | Adotar critérios do procedimento Preparação e Atendimento a Emergências do grupo CCPS | Fernando Medeiros / Humberto | Fernando Medeiros / Humberto | Sim | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | 1-Item 8.2 da ISO 21.101 2-Substituição item 9.2 do SGS submetido ao ICMBio |
| | | Revisar procedimento Preparação e Atendimento a | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros , Daniel Gigante , Raphael | Não | Previsto | NÃO INICIADO | |

## CRONOGRAMA DOCUMENTOS BÁSICOS - SIG URBIA

REV. 3
DATA 31/05/2024
RESPONSÁVEL FM

| item | O QUÊ ? | AÇÃO REPROGRAMADA | QUEM? RESPONSÁVEL | QUEM? EQUIPE | START ANTI FROM A 01/01 CRONOGRAMA? | STATUS | jun/24 S1 S2 S3 S4 | jul/24 S1 S2 S3 S4 | ago/24 S1 S2 S3 S4 | STATUS | OBSERVAÇÕES |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 11 | PLANO DE ATENDIMENTO A EMERGÊNCIAS | Emergências da Urbia - (REPROGRAMAR) | | Fernando , Junior Souza , Denise Bitencourt | | Realizado | | | | | |
| | | Disponibilizar copia dos simulados de 2022 | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros | Sim | Previsto<br>Realizado | | | | CONCLUIDO | |
| | | Garantir equipe atendimento a emergências (bombeiros) em Itaimbezinho e Fortaleza | Fernando Medeiros / Humberto | Fernando Medeiros / Humberto | Sim | Previsto<br>Realizado | | | | CONCLUIDO | |
| | | Manter atualizações conforme revisão/criação de procedimentos operacionais | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros | Não | Previsto<br>Realizado | | | | NÃO INICIADO | |
| 12 | PROCEDIMENTO PARA CRIAR PROCEDIMENTO | Criar procedimento para Elaboração de procedimento - reprogramar | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros | Não | Previsto<br>Realizado | | | | ANDAMENTO | Nota 2 do Item 3.42 da ISO 21.101 |
| | | Utilizar padrão de procedimento já definido | Fernando Medeiros | Todos gestores | Sim | Previsto<br>Realizado | | | | CONCLUIDO | |
| | | Divulgar procedimento para criação de Procedimento - REPROGRAMAR | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros | Não | Previsto<br>Realizado | | | | NÃO INICIADO | |
| 13 | AUDITORIA INTERNA | Adotar procedimento Auditoria Interna do grupo CCPS até definição de procedimento próprio da Urbia | Fernando Medeiros / Humberto | Fernando Medeiros / Humberto | Não | Previsto<br>Realizado | | | | ANDAMENTO | 1-Item 9.2 da ISO 21.101<br>2-Substituição item 12 do SGS submetido ao ICMBio<br>3-Apresentar documento para atender comentario do ICMBio 9.2 da ultima versão do SGS |
| | | Criar procedimento Auditoria Interna próprio da Urbia (REPROGRAMAR) | Fernando Medeiros / Humberto | Fernando Medeiros | Não | Previsto<br>Realizado | | | | NÃO INICIADO | |
| 14 | CONTROLE DE DOCUMENTOS E REGISTROS | Criação do drive do SGI | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros | Não | Previsto<br>Realizado | | | | CONCLUIDO | Item 7.5.3 da ISO 21.101 |
| | | Adotar procedimento Identificação e Rastreabilidade do grupo CCPS até definição de procedimento próprio da Urbia | Fernando Medeiros / Humberto | Fernando Medeiros / Humberto | Não | Previsto<br>Realizado | | | | NÃO INICIADO | |
| | | Adotar procedimento Controle de Documentos e Registros do grupo CCPS até definição de procedimento próprio da Urbia | Fernando Medeiros / Humberto | Fernando Medeiros | Não | Previsto<br>Realizado | | | | ANDAMENTO | |
| | | Criar procedimento Identificação e Rastreabilidade e Controle de documentos e registros - REPROGRAMAR | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros | Não | Previsto<br>Realizado | | | | NÃO INICIADO | |
| | | Divulgar procedimento Identificação e Rastreabilidade e Controle de documentos e Registros - REPROGRAMAR | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros | Não | Previsto<br>Realizado | | | | NÃO INICIADO | |
| 15 | TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES E MELHORIAS | Adotar procedimento Controle de Não Conformidades e Melhorias do grupo CCPS até definição de procedimento próprio da Urbia (REPROGRAMAR) | Fernando Medeiros / Humberto | Fernando Medeiros / Humberto | Não | Previsto<br>Realizado | | | | NÃO INICIADO | 1-Item 10.1 da ISO 21.101<br>2-Substituição item 13 e 14 do SGS submetido ao ICMBio<br>3- Revisão para atender comentario do item 10.1 do ICMBio na ultima versão do SGS apresentado |
| | | Criar procedimento Controle de Não Conformidades e Melhorias próprio da Urbia(REPROGRAMAR) | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros | Não | Previsto<br>Realizado | | | | NÃO INICIADO | |
| | | Divulgar procedimento Controle de Não Conformidades e Melhorias próprio da Urbia(REPROGRAMAR) | Fernando Medeiros / Humberto | Fernando Medeiros | Não | Previsto<br>Realizado | | | | NÃO INICIADO | |
| 16 | COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO | Adotar procedimento Competência, Conscientização e Treinamento do grupo CCPS até definição de procedimento próprio da Urbia | Clair / Fernando Medeiros | Fernando Medeiros / Clair / Letícia / Humberto | Sim | Previsto<br>Realizado | | | | ANDAMENTO | 1-Itens 7.2, 7.3 e 7.4 da ISO 21.101<br>2-Substituição itens 6 e 7 do SGS submetido ao ICMBio |
| | | Confirmação da operação de DDS em campo conforme definido | Fernando Medeiros / Humberto | Fernando Medeiros | sim | Previsto<br>Realizado | | | | CONCLUIDO | |
| | | Sistemática a garantir Treinamento de Integração a todo novo colaborador | Fernando Medeiros / Humberto | Fernando Medeiros | sim | Previsto<br>Realizado | | | | CONCLUIDO | |
| | | Sistemática a garantir Treinamento de Básico de Primeiros Socorros a todo novo colaborador | Fernando Medeiros / Humberto | Fernando Medeiros | sim | Previsto<br>Realizado | | | | CONCLUIDO | |
| | | Sistemática a garantir treinamento de Direção Defensiva a todos motoristas e condutores | Fernando Medeiros / Humberto | Fernando Medeiros | sim | Previsto<br>Realizado | | | | CONCLUIDO | |
| | | Criar procedimento Competência, Conscientização e Treinamento próprio da Urbia (REPROGRAMADO) | Clair / Fernando Medeiros | Clair / Letícia / Fernado Medeiros | Não | Previsto<br>Realizado | | | | ANDAMENTO | |
| | | Divulgar procedimento Competência, Conscientização e Treinamento próprio da Urbia | Clair / Fernando Medeiros | Todos gestores | Não | Previsto<br>Realizado | | | | NÃO INICIADO | |
| 17 | CONSULTA E COMUNICAÇÃO | Adotar procedimento Consulta e Comunicação do grupo CCPS até definição de procedimento próprio da Urbia | Fernando Medeiros / Humberto | Fernando Medeiros / Humberto / Clair | Sim | Previsto<br>Realizado | | | | ANDAMENTO | 1-Itens 7.4.2 e 7.4.3 da ISO 21.101<br>2-Substituição item 5 do SGS submetido ao ICMBio |
| | | Validação do formato das reuniões de SMS e líderes | Fernando Medeiros / Humberto | Fernando Medeiros / Humberto | Sim | Previsto<br>Realizado | | | | CONCLUIDO | |
| | | Fechar formato comunicados de SMS | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros | Sim | Previsto<br>Realizado | | | | CONCLUIDO | |
| | | Criar procedimento Consulta e Comunicação próprio da Urbia | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros | Não | Previsto<br>Realizado | | | | NÃO INICIADO | |
| | | Divulgar procedimento Consulta e Comunicação próprio da Urbia | Fernando Medeiros / Humberto | Todos gestores | Não | Previsto<br>Realizado | | | | NÃO INICIADO | |
| | | Adotar procedimento Medição e Monitoramento do grupo | Fernando Medeiros / | Fernando Medeiros / | Não | Previsto | | | | ANDAMENTO | 1-Item 9.1 da ISO 21.101<br>2-Substituição item 12 do SGS submetido ao ICMBio |

## CRONOGRAMA DOCUMENTOS BÁSICOS - SIG URBIA

REV. 3
DATA 31/05/2024
RESPONSÁVEL FM

| item | O QUÊ ? | AÇÃO REPROGRAMADA | QUEM? RESPONSÁVEL | QUEM? EQUIPE | START ANTI FROM A 01/01 CRONOGRAMA? | STATUS | jun/24 S1 S2 S3 S4 | jul/24 S1 S2 S3 S4 | ago/24 S1 S2 S3 S4 | STATUS | OBSERVAÇÕES |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 18 | ANALISE CRITICA DO SISTEMA DE GESTÃO | CCPS até definição de procedimento próprio da Urbia | Humberto | Humberto / Lindenor | Não | Realizado | | | | ANDAMENTO | 2-Substituição item 13 do SGS submetido ao ICMBio<br>3-Substituição item 14 do SGS submetido ao ICMBio<br>4-Substituição item 4 do SGS submetido ao ICMBio |
| | | Adotar procedimento Analise Critica do Sistema de Gestão do grupo CCPS até definição de procedimento próprio da Urbia (REPROGRAMAR) | Fernando Medeiros / Humberto | Fernando Medeiros / Humberto / Lindenor | Não | Previsto<br>Realizado | | | | NÃO INICIADO | |
| | | Criação procedimento Analise Critica do Sistema de Gestão próprio da Urbia (REPROGRAMAR) | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros | Não | Previsto<br>Realizado | | | | NÃO INICIADO | |
| | | Criação procedimento Medição e Monitoramento próprio da Urbia (REPROGRAMAR) | Ferbrando Medeiros | Fernando Medeiros | Não | Previsto<br>Realizado | | | | NÃO INICIADO | |
| | | Definir indicadores e metas (reprogramar) | Fernando Medeiros / Humberto | Fernando Medeiros / Humberto / Lindenor / Gigante | Sim | Previsto<br>Realizado | | | | NÃO INICIADO | |
| 19 | INVESTIGAÇÃO DE INCIDENTES E EMERGENCIAS | Adotar procedimento IRIII (Investigação e Registro de Incidentes e Emergencias) do grupo CCPS até definição de procedimento próprio da Urbia | Fernando Medeiros / Humberto | Fernando Medeiros / Humberto / Lindenor | Sim | Previsto<br>Realizado | | | | ANDAMENTO | 1- Atender comentario 8.3 do ICMBio da ultima versão do SGS |
| | | Criar procedimento IRIE (Investigação e Registro de Incidentes e Emergencias) próprios da Urbia | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros | Não | Previsto<br>Realizado | | | | NÃO INICIADO | |
| 20 | ORGANOGRAMA | Revisar Organograma (REPROGRAMADO) | Humberto | Humberto | Sim | Previsto<br>Realizado | | | | ANDAMENTO | 1-Item 3.4 do SGS submetido ao ICMBio<br>Substituição item 3.4 do SGS submetido ao ICMBio<br>2-Atender comentario do item 5.1 do ICMBio (comentario SGS) |
| 21 | SUBSTITUIR O SGS APRESENTADO AO CLIENTE - ICMBio | Apresentar nova revisão de SGS ao ICMBio | Humberto | Fernando Medeiros/Humberto | Não | Previsto<br>Realizado | | | | NÃO INICIADO | Processo Administrativo nº02070.007614/2019-82 - Anexo I – Projeto Básico<br>Atendimento Item 8.2 – Planejamentos e sistemas gerenciais<br>v. Sistema de Gestão de Segurança - SGS |

NÃO INICIADO
EM PREPARAÇÃO/REVISÃO
ANDAMENTO
CONCLUIDO

| STATUS | QUANT | % |
|---|---|---|
| NÃO INICIADO | 31 | 31 |
| ANDAMENTO | 33 | 33 |
| CONCLUIDO | 37 | 37 |
| | 101 | 100 |

**CRONOGRAMA OPERACIONALIZAÇÃO - SIG URBIA**

| | |
|---|---|
| REV. | 3 |
| DATA | 31/05/2024 |
| RESPONSÁVEL | FM |

| Item | O QUÊ ? | COMO ? | QUEM? Responsável | QUEM? Equipe | Start anterior a este cronograma? | Status | Status | Observações |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | CONTROLE DE DOCUMENTOS | Manter drive do SGI atualizado atualizado | Fernando Medeiros | SMS | Sim | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | 1-Item 7.5.3 da ISO 21.101<br>2-Criação do drive e disponibilização de documentos e registros desde 2022 |
| 2 | CRIAÇÃO DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS | Procedimento de gestão de cessionárias (reprogramar) | Fernando Medeiros / Luana | Fernando Medeiros / Luana Rodrigues / Gigante / Leticia / | Sim | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | 1-Item 8.1 da ISO 21.101<br>2-Programa de registro de desvios em andamento desde 2022 seguindo diretrizes do grupo CCPS<br>3-Procedimento de gestão de subcontratados e terceiros em andamento desde 2022 seguindo diretrires do grupo CCPS<br>4-Procedimento de gestão de cessionárias iniciado em 2023 tendo como base o Procedimento de Gestão de subcontratados do grupo CCPS |
| | | Procedimento de gestão de subcontratados e terceiros (reprogramar) | Fernando Medeiros / Humberto | Fernando Medeiros / Humberto / Leticia / | Sim | Previsto / Realizado | NÃO INICIADO | |
| | | Procedimento para operação de trilhas para caminhadas | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros / Gigante / Junior | Sim | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| | | Trilha circular do Rio do Boi (CANCELADO item - e será anexo ao englobado no procedimento de Trilhas para caminhadas) | Fernando Medeiros / Gigante | Fernando Medeiros / Junior / Gigante / Raphael | Sim | Previsto / Realizado | CONCLUIDO | |
| | | Trilha do Rio do Boi (REPROGRAMADO e será anexo ao procedimento de Trilhas para caminhadas) | Fernando Medeiros Gigante | Fernando Medeiros / Junior / Gigante / Raphael | Não | Previsto / Realizado | NÃO INICIADO | |
| | | Trilhas Núcleo Fortaleza (REPROGRAMADO e será anexo ao procedimento de Trilhas para caminhadas) | Fernando Medeiros / Junior | Fernando Medeiros / Junior / Gigante / Raphael | Não | Previsto / Realizado | NÃO INICIADO | |
| | | Trilhas Núcleo Itaimbezinho (REPROGRAMADO e será anexo ao procedimento de Trilhas para caminhadas) | Fernando Medeiros / Junior | Fernando Medeiros / Junior / Gigante / Raphael | Não | Previsto / Realizado | NÃO INICIADO | |
| | | Procedimento de Realidade Virtual - Tirolesa | Fernando Medeiros /Luana | Fernando Medeiros / Humberto / Leticia / | Sim | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| | | Procedimento de Venda de Souvenires | Fernando Medeiros / Luana | Fernando Medeiros / Humberto / Leticia / | Sim | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| | | Procedimento de Fotos para venda | Fernando Medeiros /Luana | Fernando Medeiros / Humberto / Leticia / | Sim | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| | | Procedimento de Venda de Souvenires | Fernando Medeiros / Luana | Fernando Medeiros / Humberto / Leticia / | Sim | Previsto / Realizado | NÃO INICIADO | |
| 3 | REVISÃO DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS | Tirolesa (REPROGRAMADO) | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros / Junior / Raphael | Sim | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | 1-Item 8.1 da ISO 21.101<br>2-Procedimentos Tirolesa criado em 2023<br>3-Procedimento Balanço Infinito criado em 2022<br>3-Procedimento Locação de Bike criado em 2022 |
| | | Balanço Infinito | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros / Junior / Raphael | Sim | Previsto / Realizado | CONCLUIDO | |
| | | Locação de Bike | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros / Junior / Raphael | Sim | Previsto / Realizado | CONCLUIDO | |
| 4 | ELABORAÇÃO / REVISÃO DE ANALISE DE RISCO | Tirolesa (revisão) | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros / Junior / Raphael | Sim | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | 1-Item 6.1.2 da ISO 21.101<br>2-Analise Risco da Tirolesa criada em 2023<br>3-Analise Risco Balanço Infinito criada em 2022<br>3-Analise Risco Locação de Bike criada em 2022 |
| | | Balanço Infinito (revisão) | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros / Junior / Raphael | Sim | Previsto / Realizado | CONCLUIDO | |
| | | Locação de Bike (revisão) | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros / Junior / Raphael | Sim | Previsto / Realizado | CONCLUIDO | |
| | | Trilha circular do Rio do Boi - REPROGRAMAR | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros / Junior / Gigante / Raphael | Sim | Previsto / Realizado | NÃO INICIADO | |
| | | Trilha do Rio do Boi - REPROGRAMAR | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros / Junior / Gigante / Raphael | Não | Previsto / Realizado | NÃO INICIADO | |
| | | Trilhas Núcleo Itaimbezinho - REPROGRAMAR | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros / Junior / Gigante / Raphael | Não | Previsto / Realizado | NÃO INICIADO | |
| | | Trilhas Núcleo Fortaleza - REPROGRAMAR | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros / Junior / Gigante / Raphael | Não | Previsto / Realizado | NÃO INICIADO | |
| | | Observação de Aves - REPROGRAMAR | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros / Junior / Gigante / Raphael | Não | Previsto / Realizado | NÃO INICIADO | |
| | | Atividades com cessionárias de venda de alimentos - reprogramar | Fernando Medeiros / Luana | Fernando Medeiros / Luana / Denise | Sim | Previsto / Realizado | NÃO INICIADO | |
| | | Fotos para venda | Fernando Medeiros / Luana | Fernando Medeiros / Luana / Junior | Não | Previsto / Realizado | NÃO INICIADO | |
| | | Atividades com cessionárias de venda de souvenires - reprogramar | Fernando Medeiros / Luana | Fernando Medeiros / Luana / Junior | Não | Previsto / Realizado | NÃO INICIADO | |
| 5 | TREINAMENTOS ( CRIAÇÃO ) | Definir treinamentos necessários para as atividades ofertadas e competências necessárias | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros / Junior / Gigante / Raphael | Não | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | 1-Item 7.2 da ISO 21.101<br>2-Durante o ano de 2022 a equipe de gestores foi treinada na interpretação da ISO 21101<br>3-A pratica de DDS em campo vem desde 2021 e segue as diretrizes do grupo CCPS |
| | | Definir treinamentos necessários para atendimento ao sistema de gestão | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros / Junior / Gigante / Raphael | Sim | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| | | Revisar este cronograma com relação de treinamentos a Criar / Contratar para atividades ofertadas e competências necessárias (prazos não podem ultrapassar dez/23)- REPROGRAMAR | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros | Não | Previsto / Realizado | NÃO INICIADO | |
| | | Revisar Material do Treinamento de Integração - REPROGRAMAR | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros / Denise / Gigante / Leticia / Junior | Sim | Previsto / Realizado | NÃO INICIADO | |

**CRONOGRAMA OPERACIONALIZAÇÃO - SIG URBIA**

| | |
|---|---|
| REV. | 3 |
| DATA | 31/05/2024 |
| RESPONSÁVEL | FM |

| Item | O QUÊ ? | COMO ? | QUEM? Responsável | QUEM? Equipe | Start anterior a este cronograma? | Status | Status | Observações |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Criar material de Treinamento de Primeiros Socorros e Cuidados com animais peçonhentos - REPROGRAMAR | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros / Denise e Gigante | Sim | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| | TREINAMENTOS ( EXECUÇÃO ) | Treinamento de Direção Defensiva a Condutores | Clair | Clair, Fernando Medeiros | Sim | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | 1-Item 7.2 da ISO 21.101<br>2-O treinamento de Direção Defensiva a Condutores e Motoristas vem sendo realizado conforme estabelecido na OSMA 039 do grupo CCPS<br>3-Treinamento de Noções Básicas de Primeiros Socorros desenvolvido pela equipe Urbia<br>4-Treinamento de Integração a novos colaboradores seguindo o padrão do grupo CCPS até revisão de material |
| | | Treinamento de Noções Básicas de Primeiros Socorros a todo novo colaborador | Denise | Fernando Medeiros / Denise | Sim | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| | | Treinamento de Integração a Novos Colaboradores | Wanderlei | Clair / Fernando Medeiros | Sim | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| | | Execução de DDS (em campo) | Wanderlei | Todos gestores | Sim | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| 6 | FORMULARIOS E REGISTROS | Relacionar todos os formulários e registros necessários - REPROGRAMAR | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros / Denise / Gigante / Raphael / Junior / Leticia | Sim | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | 1-Item 7.5 da ISO 21.101<br>2-Desde 2021 se utiliza diversos formulários e registros do grupo CCPS , tais como listas de presença em treinamento, DDS, inspeção de extintores, , entre outros |
| | | Revisar este cronograma incluindo todos os formulários e registros necessários (prazos não podem ultrapassar ago/24) - REPROGRAMAR | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros / Denise / Gigante / Raphael / Junior / Leticia | Não | Previsto / Realizado | NÃO INICIADO | |
| 7 | CHECK LIST | Relacionar todos os check list´s necessários | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros / Denise / Gigante / Raphael / Junior / Leticia | Sim | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | 1-Item 7.5 da ISO 21.101<br>2-Desde 2021 se utiliza diversos modelos de check list do grupo CCPS , tais como para veículos de passageiros, veículos leves, organização, ferramentas gerais , entre outros |
| | | Revisar este cronograma incluindo todos os check list´snecessários (prazos não podem ultrapassar dez/23) - REPROGRAMAR | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros / Denise / Gigante / Raphael / Junior / Leticia | Não | Previsto / Realizado | NÃO INICIADO | |
| 8 | RAC - REUNIÕES DE ANALISE CRITICA | Realizar reuniões de Analise critica | Humberto | Humberto / Lindenor / Fernando Medeiros | Não | Previsto / Realizado | NÃO INICIADO | Item 9.3 da ISO 21.101 |
| 9 | INFORMATIZAÇÃO DE FORMULARIOS, RELATORIOS E REGISTROS | Registros de desvios (por TST)-REPROGRAMAR | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros | Não | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | 1-Item 7.5 da ISO 21.101<br>2-Em negociação com a empresa Obrasoft que atende o grupo CCPS. |
| | | Registros de desvios (por colaboradores)REPROGRAMAR | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros | Não | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| | | Relatórios de Acidentes / Incidentes REPROGRAMAR | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros | Não | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| | | Relatórios de Emergências REPROGRAMAR | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros | Não | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| | | Relatório de Ocorrências REPROGRAMAR | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros / Denise | Não | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| | | Relatório de Ocorrências de Atrativos REPROGRAMAR | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros / Raphael / Junior | Não | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| | | Calculo das taxas de frequência de acidentes e outras ocorrências REPROGRAMAR | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros | Não | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| | | Check list mensal Ambiental REPROGRAMAR | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros / Gigante | Não | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| | | Check list Tirolesa (todos) REPROGRAMAR | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros / Raphael / Junior | Não | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| | | Relatórios de inspeção Tirolesa (todos) REPROGRAMAR | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros / Humberto / Raphael / Junior | Não | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| | | Monitoramentos Tirolesa (todos) REPROGRAMAR | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros / Humberto / Raphael / Junior | Não | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| | | Check list de Alojamentos REPROGRAMAR | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros /Guilherme | Não | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| | | Check list de Veículos, Maquinas e Equipamentos REPROGRAMAR | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros | Não | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| | | Registros de Não Conformidades REPROGRAMAR | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros | Não | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| | | Inspeções do SIG REPROGRAMAR | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros | Não | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| | | Portal de documentos para consulta REPROGRAMAR | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros / Humberto | Não | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | |
| | | Utilizar as descrições de cargo do grupo CCPS até revisão Urbia | Clair | Leticia | Sim | Previsto / Realizado | ANDAMENTO | 1-Item 7.2 da ISO 21.101<br>2-Em 2023 iniciado criação de descrição de cargos especificas da Urbia |
| | | Relacionar todas as descrições de cargos necessárias e solicitar criação/revisão junto aos gestores - | Clair | Leticia / Fernando | Sim | Previsto | ANDAMENTO | |

# CRONOGRAMA OPERACIONALIZAÇÃO - SIG URBIA

| REV. | 0 |
|---|---|
| DATA | 3/25/2024 |
| RESPONSÁVEL | FM |

| Item | O QUÊ? | COMO ? | QUEM? RESPONSÁVEL | QUEM? EQUIPE | START ANTECIPA A DATA CRONOGRAMA? | STATUS | jun/24 S4 | S2 | S3 | S4 | jul/24 S1 | S2 | S3 | S4 | ago/24 S1 | S2 | S3 | S4 | STATUS | OBSERVAÇÕES |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6 | COMPETENCIA | Revisar / criar descrições de cargo necessárias- REPROGRAMAR | Clair | Medeiros | Sim | Realizado | | | | | | | | | | | | | NÃO INICIADO | |
| | | Revisar / criar descrições de cargo necessárias- REPROGRAMAR | Clair | Gestor da área responsavel | Sim | Previsto | | | | | | | | | | | | | NÃO INICIADO | |
| | | | | | | Realizado | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Aprovar as descrições de cargo - REPROGRAMAR | Humberto | Humberto | Sim | Previsto | | | | | | | | | | | | | NÃO INICIADO | |
| | | | | | | Realizado | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | AUDITORIAS INTERNAS | Realizar Auditorias Internas - REPROGRAMAR | Fernando Medeiros / Humberto | A definir | Não | Previsto | | | | | | | | | | | | | NÃO INICIADO | Item 9.2 da ISO 21.101<br>Programar semestrais |
| | | | | | | Realizado | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | PLANO DE ATENDIMENTO A EMERGENCIAS | Simulado | Fernando Medeiros / Humberto | A definir | Sim | Previsto | | | | | | | | | | | | | NÃO INICIADO | 1-Item 8.2 da ISO 21.101<br>2-Realizado dois simulados em 2022 seguindo orientações de procedimentos do grupo CCPS<br>3-Programar bimestrais |
| | | | | | | Realizado | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | LIDERANÇA E COMPROMETIMENTO | Reuniões SMS e líderes | Fernando Medeiros / Humberto | Humberto / Fernando Medeiros | Sim | Previsto | | | | | | | | | | | | | ANDAMENTO | 1-Item 5.1 da ISO 21.101<br>2-As reuniões com a presidencia para tratar de assuntos de segurança do trabalho do grupo acontecem toda segunda feira<br>3- O cumprimento deste item evidencia e comentario 5.1 do ICMBIO no SGS entregue |
| | | | | | | Realizado | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Reunião de segurança com a presidencia | Humberto / Lindenor / Fernando Medeiros | Humberto / Lindenor / Fernando Medeiros | Sim | Previsto | | | | | | | | | | | | | ANDAMENTO | |
| | | | | | | Realizado | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | CONSULTA E COMUNICAÇÃO | Emissão de comunicados de SMS | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros | Sim | Previsto | | | | | | | | | | | | | ATRASADO | 1-Item 7.4.2 da ISO 21.101<br>2-A divulgação de ocorrências do grupo é realizada na reunião de liderança e SMS |
| | | | | | | Realizado | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Divulgação ocorrências no grupo | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros | Sim | Previsto | | | | | | | | | | | | | ATRASADO | |
| | | | | | | Realizado | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | REQUISITOS LEGAIS | Atualização SESMT - reprogramar | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros | Sim | Previsto | | | | | | | | | | | | | NÃO INICIADO | 1-Item 6.1.3 da ISO 21.101<br>2-O SESMT atual consta com engenheiro de segurança, enfermeiro e técnico de segurança<br>3-A gestão da CIPA se inicias em jul/23<br>4-PGR, PPRA e PCMSO sofreram revisão em 2022<br>5-Os ASO's são acompanhados pelo sistema Apdata, assim como e-social |
| | | | | | | Realizado | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Reuniões de CIPA | Cleomar | Cleomar / Denise | Sim | Previsto | | | | | | | | | | | | | ANDAMENTO | |
| | | | | | | Realizado | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Acompanhamento Sistema Ecosafety (verificação de atendimento a Requisitos Legais) | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros | Sim | Previsto | | | | | | | | | | | | | NÃO INICIADO | |
| | | | | | | Realizado | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Manutenção PGR - reprogramar | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros | Sim | Previsto | | | | | | | | | | | | | NÃO INICIADO | |
| | | | | | | Realizado | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Manutenção PPRA - reprogramar | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros | Sim | Previsto | | | | | | | | | | | | | NÃO INICIADO | |
| | | | | | | Realizado | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Manutenção PCMSO -reprogramar | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros / Denise | Sim | Previsto | | | | | | | | | | | | | NÃO INICIADO | |
| | | | | | | Realizado | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Acompanhamento ASO cada colaborador | Denise | Denise | Sim | Previsto | | | | | | | | | | | | | ANDAMENTO | |
| | | | | | | Realizado | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Atualização LTCAT - reprogramar | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros | Sim | Previsto | | | | | | | | | | | | | ANDAMENTO | |
| | | | | | | Realizado | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Atendimento E Social | Fernando Medeiros / Denise / Leticia | Fernando Medeiros / Denise / Leticia | Sim | Previsto | | | | | | | | | | | | | ANDAMENTO | |
| | | | | | | Realizado | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Atualização PCA (Programa de Controle Auditivo)- reprogramar | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros / Denise | Sim | Previsto | | | | | | | | | | | | | NÃO INICIADO | |
| | | | | | | Realizado | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Atualização PPR (Programa de Proteção Respiratória)- reprogramar | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros / Denise | Sim | Previsto | | | | | | | | | | | | | NÃO INICIADO | |
| | | | | | | Realizado | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | GESTÃO OPERACIONAL | Investigação de Incidentes, Acidentes e Emergências | Fernando Medeiros | Todos gestores | Sim | Previsto | | | | | | | | | | | | | ANDAMENTO | 1-Item 6.1.2 da ISO 21.101<br>2-As investigações de incidentes, Acidentes e Emergências vem desde 2022 seguindo as diretrizes do grupo CCPS<br>3-O programa de registro de desvio esta operacional desde 2022 seguindo as diretrizes do grupo CCPS<br>3-As reuniões com terceiros e subcontratadas acontecem desde 2022 seguindo as diretrizes da OSMA 002 do grupo CCPS |
| | | | | | | Realizado | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Gestão de desvios (reprogramar) | Fernando Medeiros | Fernando Medeiros | Sim | Previsto | | | | | | | | | | | | | ANDAMENTO | |
| | | | | | | Realizado | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Programa de registro de desvios | Fernando Medeiros | Humberto / Lindenor / Fernando Medeiros | Sim | Previsto | | | | | | | | | | | | | ANDAMENTO | |
| | | | | | | Realizado | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Reunião com subcontratados | Fernando Medeiros / Clair | Fernando Medeiros | Sim | Previsto | | | | | | | | | | | | | ANDAMENTO | |
| | | | | | | Realizado | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Registro de Coorrências | Silvana | Todos gestores | Sim | Previsto | | | | | | | | | | | | | ANDAMENTO | |
| | | | | | | Realizado | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| NÃO INICIADO | STATUS | QUANT | % |
| EM PREPARAÇÃO/REALIZAÇÃO | NÃO INICIADO | 29 | 35 |
| ATRASADO | ANDAMENTO | 46 | 56 |
| CONCLUÍDO | CONCLUIDO | 5 | 6 |
| | ATRASADO | 2 | 2 |
| | | 82 | 100 |

Cambará do Sul, 3 de dezembro de 2024.

À
**DELOITTE: AUDITORIA, CONSULTORIA E GESTÃO DE RISCOS**
Av. Dr. Chucri Zaidan, 1240, 4º - 12º Andar, Chácara Santo Antônio
São Paulo – SP
CEP: 04711-130

A/C: Ao Ilustríssimo:

**Sr. Vinicius Carvalho Fornazier**
Consultor de Riscos da Deloitte

C/C

À
**COMISSÃO DE FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO CONTRATUAL – CFAC**
EQSW 103/104, Complexo Administrativo Sudoeste, Setor Sudoeste
Brasília – DF
CEP: 70670-350

A/C: Aos Ilustríssimos:

**Sr. Sr. Rafael Ferreira Costa**
Gestor da Comissão de Fiscalização e Acompanhamento Contratual - CFAC

**Sr. Fernando Ramos Mendes**
Gestor Substituto da Comissão de Fiscalização e Acompanhamento Contratual – CFAC

**Sra. Eridiane Lopes da Silva**
Fiscal Técnica

**Sr. Antônio Cesar Caetano**
Fiscal Técnico Substituto

**Sra. Camila Simões**
Fiscal Administrativo

**Sr. Aleksander Cesar Krawctschuk**
Fiscal Administrativo Substituto

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

Clicksign 5fbfd3d6-8b74-44e8-9ea1-4c1dad4eaec5

**Ref.: Contrato de Concessão nº. 01/2021**
**UCV 2024076 – Relatório Trimestral de Desempenho (abril/24 a junho/2024) do Verificador Independente – Ressalva relacionada ao "Quesito 7"**

A **URBIA CÂNIONS VERDES S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 42.699.600/0001-30, com sede na Avenida Getúlio Vargas, 1140, Centro, Cambará do Sul – RS, CEP: 95480-000 ("Urbia" ou "Concessionária"), vem, à presença de Vossas Senhorias, considerando o Contrato de Concessão nº 01/2021 ("Contrato de Concessão") e em atenção ao Relatório Trimestral de Desempenho (abril/24 a junho/2024) do Projeto de Verificador Independente, encaminhado por Vossas Senhorias em 26/11/2024, expor e requerer o que segue.

1. Em meados de 2022, a Concessionária apresentou ao ICMBio, tempestivamente, por meio da Correspondência UCV 2022035, o **Plano do Sistema de Gestão de Segurança do Parque Nacional de Aparados da Serra e do Parque Nacional da Serra Geral** ("Parques"), em atendimento às diretrizes do Anexo I ("Projeto Básico"), do Contrato de Concessão, com objetivo de aprimorar a segurança dos visitantes dos Parques, incentivar e promover ações que contribuam para a educação ambiental e cultural e impulsionar ações que gerem o desenvolvimento sustentável e econômico dos parceiros e colaboradores envolvidos nas operações da concessão.

2. Ocorre que, apenas em maio/2024, ou seja, **dois anos depois do protocolo da 1ª versão do Sistema de Gestão de Segurança**, o ICMBio analisou o plano apresentado pela Concessionária e solicitou ajustes ao documento.

3. Assim sendo, o SGS encontra-se em revisão e atualização para readequação, de acordo com as solicitações do ICMBio. Contudo, **a Urbia já aplica os procedimentos do Sistema de Gestão de Segurança, conforme demonstrado nas evidências apresentadas através da plataforma da Deloitte**.

4. Desse modo, o **entendimento da Urbia é que o Verificador Independente ("VI") deve atribuir a nota PARCIAL ao Quesito 7** ("O Sistema de Gestão de Segurança foi implementado e está sendo monitorado adequadamente pela concessionária?").

5. Em razão do exposto, serve a presente ressalva para **requerer** ao VI a revisão do método de análise do Quesito 7, para que a nota final seja atribuída como **PARCIAL**, com base nos elementos acima elencados.

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

Clicksign 5fbfd3d6-8b74-44e8-9ea1-4c1dad4eaec5

6. Sendo o que cabia para o momento, a Urbia manifesta votos de elevada estima e consideração.

Cordialmente,

**URBIA CÂNIONS VERDES S.A.**

**Humberto José dos Santos Filho**
Diretor de Unidade

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

Clicksign 5fbfd3d6-8b74-44e8-9ea1-4c1dad4eaec5

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.

© 2025. Para mais informações, contate a Deloitte Touche Tohmatsu Limited.