

Deloitte.



Relatório Mensal de Acompanhamento – Outubro de 2023

Verificador Independente da PPP Parques Nacionais de Aparados da Serra e Serra Geral

Contrato de Concessão Administrativa Nº 01/2021

Revitalização, Modernização, Operação, Manutenção e Gestão de Áreas dos PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA E DA SERRA GERAL.

Poder Concedente: Governo Federal | ICMBio – Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade.

Concessionária: Urbia Cânions Verdes S.A.

São Paulo, 19 de Janeiro de 2024



À

URBIA CÂNIOS VERDES S.A.

Sr. Humberto Filho

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

Avenida Getúlio Vargas, 1853 - Sala 02 - Centro

Cambará do Sul – RS

c.c.: Sra. Eridiane Lopes da Silva

Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade – ICMBio

Prezados,

Conforme contrato firmado entre a Urbia Cânions Verdes S.A. (“Urbia”) e a Deloitte Touche Tohmatsu Consultores Ltda. (“Deloitte”) para a prestação de serviços de Verificador Independente do Contrato de Concessão Nº 01/2021 – Concessão administrativa destinada a revitalização, modernização, operação, manutenção e gestão de áreas dos Parques Nacionais de Aparados da Serra e Serra Geral, apresentamos o Relatório Mensal de Acompanhamento relativo ao mês de Outubro de 2023.

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

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

Atenciosamente,

DELOITTE TOUCHE TOHMATSU CONSULTORES LTDA.

PAULO MARCIO
VITALE:11175045810



Digitally signed by PAULO MARCIO
VITALE:11175045810
Date: 2024.01.17 17:05:59 -03'00'

Paulo M. Vitale

Sócio – Risk Advisory

Relatório Mensal de Acompanhamento – Outubro de 2023

Versão	Data	Comentários
Vs.01	19/01/2024	Relatório mensal de acompanhamento de desempenho.

Índice

1. Introdução	4
2. Objetivo	5
3. Sumário Executivo	6
3.1 Números dos Parques Nacionais no mês de outubro de 2023	7
3.2 Pesquisa de Satisfação	8
3.3 Ações de Manutenção realizadas	11
3.4 Programação de Podas das Áreas Verdes	13
3.5 Gestão da Segurança	15
4. Pontos de Atenção e Oportunidades de Melhoria	16
5. Anexos	22

1. Introdução

O Contrato de Concessão Administrativa nº 01/2021 de Parceria Público-Privado (PPP) firmado entre a Urbia Cânions Verdes S.A. ("Concessionária") e o Governo Federal por meio do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade – ICMBio ("Poder Concedente") é destinado à revitalização, modernização, operação, manutenção e gestão de Áreas da Parques Nacionais (UC) de Aparados da Serra e Serra Geral.

Em 27 de março de 2023 a Deloitte Touche Tohmatsu Consultores Ltda. (Deloitte) foi contratada pela Urbia Cânions Verdes S.A. (Urbia) para atuar como Verificador Independente 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 avaliar o cumprimento dos procedimentos estabelecidos em itens específicos do Contrato de Concessão, dando subsídios às notas de desempenho atribuída à Concessionária.

Importante ressaltar que o trabalho do Verificador Independente é limitado às atividades e escopo previamente definido neste programa de monitoramento, e não cabe ao mesmo atestar ou garantir o estado de conservação geral dos Parques Nacionais Aparados da Serra e da Serra Geral, assegurar que falhas operacionais não ocorram, se responsabilizar por eventuais danos, prejuízos ou acidentes causados por falha de operação, de equipamentos ou de infraestrutura dos Parques Nacionais.



Núcleo Itaimbezinho

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

2. Objetivo

Em atendimento ao item 3.3, inciso XII, do Contrato para Prestação de Serviços Técnicos de Verificação Independente para auxiliar o Poder Concedente no acompanhamento e fiscalização da execução do Contrato de Concessão nº 01/2021, estabelecido entre a Urbia Cânions Verdes S.A. (Concessionária) e a Deloitte Touche Tohmatsu Consultores LTDA. (Verificador Independente), o presente instrumento tem por objetivo apresentar ao Poder Concedente (ICMBio) uma visão geral 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 (Deloitte) tem como objetivo de apresentar ao Poder Concedente uma visão consolidada das ações executadas pela Concessionária considerando as informações fornecidas pela mesma, não havendo, portanto, fonte alternativa para confirmação independente. Por este motivo foi adotado como premissa, em comum acordo com as partes envolvidas, que tais informações apresentadas deverão representar de forma fiel e íntegra as ações executadas pela Concessionária na gestão da operação da Parques Nacionais.

Ressaltamos que o presente relatório não tem impacto sobre a Nota Final da avaliação de desempenho da Concessionária, tampouco sobre os Indicadores que a compõem (Índice de Satisfação dos Visitantes, Qualidade na Gestão dos Resíduos da Operação e Manutenção e Conservação das infraestruturas concedidas) tendo em vista que, de acordo com o Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021, estes serão apurados semestralmente pelo Verificador Independente.



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 de visitação dos Parques Nacionais Aparados da Serra e da Serra Geral, assim como o descritivo das principais ações executadas pela Concessionária no mês de Outubro de 2023 e as respectivas evidências apresentadas de tais ações, solicitadas no dia 23 de novembro de 2023, e recebidas, em sua totalidade, no dia 06/12/2023.

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

3.1 – Números dos Parques Nacionais no mês de Outubro

5.836 visitantes, tendo como receita total R\$ 471.948,51. Desse montante, R\$ 341.645,98 foi oriunda da venda de ingressos e R\$ 130.302,53 de outras receitas.

3.2 – Pesquisa de satisfação

Foram aplicadas 07 pesquisas de satisfação com visitantes que compareceram aos Parques Nacionais no mês de outubro de 2023, tendo como resultado a média geral ajustada de 6,96. Ficaram pendentes a aplicação de 577 pesquisas para atingimento da amostra mínima exigida contratualmente (10% de 5.836, número total de visitantes em outubro de 2023). Não obstante, encontra-se em processo de análise pelo ICMBio a sugestão dos novos quesitos que deverão compor a pesquisa de satisfação.

3.3 – Ações de manutenção realizadas

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

3.4 – Programação de poda das áreas verdes

Foram realizadas 7 ações de poda e corte ao total, em dois dos três núcleos (Itaimbezinho e Fortaleza), as quais são detalhadas no item 3.4 deste relatório.

3.5 – Gestão de Segurança (SGS)

A Urbia Cânions Verdes S.A. não disponibilizou um reporte quanto ao andamento das ações de implantação do SGS até o mês de Outubro de 2023.

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



Figura 4 – Sinalizações informativas, direcionais e institucionais – CAV Mirante Fortaleza, localizado no Núcleo Fortaleza do Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral.



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

3.1 Números dos Parques Nacionais no mês de outubro de 2023

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

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

1. Fluxo de visitante:

Núcleos	Quantidade	Representatividade (%)
Itaimbezinho	3.109	53,27%
Fortaleza	2.625	44,98%
Rio do Boi	102	1,75%
Total	5.836	100%

Fonte: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0005 – Apresentação de Relatório Mensal

Nota explicativa: O número de visitantes indicado na tabela acima leva em consideração a quantidade de acessos realizados, podendo o visitante com um mesmo ingresso acessar mais de um parque, conforme Política de Ingressos.

2. Número de isenções e cortesias:

Descrição	Quantidade	Representatividade (%)
Total	565	100%

Fonte: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0005 – 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\$319.499,98	93,52%
Praia Grande (Rio do Boi)	R\$ 22.146,00	6,48%
Total	R\$ 341.645,98	100%

Fonte: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0005 – Apresentação de Relatório Mensal

4. Valor total arrecadado com outras receitas:

Município	Valor (R\$)	Representatividade (%)
Estacionamento	R\$ 23.899,99	18,34 %
Cessão de Espaços, Comércio e Atrativos	R\$ 106.402,54	81,66%
Total	R\$ 130.302,53	100%

Fonte: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0005 – Apresentação de Relatório Mensal

5. Receita consolidada:

Tipo de receita	Quantidade	Representatividade (%)
Ingressos	R\$ 341.645,98	72,39%
Outras Receitas	R\$ 130.302,53	27,61%
Total	R\$ 471.948,51	100%

Fonte: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0005 – Apresentação de Relatório Mensal

3.2 Pesquisa de Satisfação

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

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

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

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

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

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

Em que:

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

X_{iv}= Nota do indicador i do visitante v

n_i= total de indicadores

n_v= total de visitantes que respondam à pesquisa

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

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

Conforme informação fornecida pela Urbia, no dia 28/12/2023 (Anexo II), foram aplicadas 7 pesquisas de satisfação com visitantes que compareceram aos Parques Nacionais no mês de outubro de 2023. Os seguintes resultados foram obtidos:

Quesito de avaliação	Média apurada (1-5)	Média ajustada (1-10)
Sinalização dentro do Parque	3	6
Tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos	4,43	8,86
Custo-benefício da visitação (valor gasto x experiência)	2,43	4,86
Cortesia e atendimento dos funcionários	3,93	7,86
Condições de acessibilidade para portadores de necessidades especiais dentro dos Parques	2,28	4,56
Manutenção/conservação, limpeza e higiene das instalações, trilhas e espaços de receptivo	3,93	7,86
Qualidade de alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio (loja de conveniência)	3,93	7,86
Percepção quanto à segurança nas dependências do parque e áreas de entorno	3,93	7,86
Média Geral (Indicador S)	3,48	6,96

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

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

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

Abaixo destacamos os pontos de divergência encontrados:

- O quesito de avaliação "Manutenção/conservação, limpeza e higiene das instalações, trilhas e espaços de receptivo" corresponde a junção dos quesitos e) - limpeza e higiene das instalações e g) - manutenção e conservação de instalações, espaços e serviços de visitação em atrativos turísticos, do item 2.1 do Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021.
- Os quesitos "Condições de acessibilidade para os portadores de necessidades especiais dentro dos parques" e "Sinalização dentro do parque" correspondem ao quesito d) - Sinalização e acessibilidade, inclusive para deficientes físicos acessarem estruturas internas e externas dos Parques Nacionais, do item 2.1 do Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021.

Não obstante, foi constatado que o tamanho mínimo da amostra mensal de entrevistados para verificação da satisfação do visitante não foi atingido (10% do total de visitantes nos Parques Nacionais) de acordo com o Anexo V do Contrato de Concessão 01/2021. No mês de outubro de 2023, conforme com as informações fornecidas pela Concessionária, foram aplicadas 07 pesquisas de satisfação, sendo necessário um total de 584 (10% de 5.836, número total de visitantes em outubro de 2023), representando uma diferença de 577 para atingimento da amostra mínima.

Em reunião realizada no dia 18 de julho de 2023, que contou com a participação de representantes do Poder Concedente (ICMBio), Concessionária (Urbia) e Verificador Independente (Deloitte), foi definido que o ICMBio iria avaliar a nova proposta da pesquisa de satisfação e dar um retorno para a Concessionária (Urbia) e o Verificador Independente (Deloitte), conforme ata de reunião (Anexo VII).

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

3.3 Ações de Manutenção realizadas

As rotinas de manutenção preventivas e corretivas têm por objetivo garantir a disponibilidade e funcionamento dos serviços prestados nos Parques Nacionais. De acordo com as informações fornecidas pela Concessionária no dia 06 de dezembro de 2023 por meio da ferramenta Deloitte Connect, apresentaremos neste tópico o detalhamento das ações de manutenção realizadas pela Urbia Cânions Verdes S.A nos três núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi) que compõem a área de Concessão dos Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral no mês de outubro de 2023.

Destacamos abaixo o conteúdo dos Relatórios fornecidos pela Urbia, no dia 06 de dezembro de 2023 e no Anexo III deste documento apresentamos as evidências fotográficas fornecidas pela Concessionária quanto as ações de manutenção realizadas.

- Relatório Fotográfico – Outubro de 2023
 - PIC Gralha Azul:
 - ✓ Recuperação da calçada existente;
 - Centro Operacional Itaimbezinho:
 - ✓ Montagem de prateleiras na sala almoxarifado/ estoque
 - Ponto de aluguel de bike (sede Itaimbezinho):
 - ✓ Adequação de rampa de acesso ao contêiner-oficina;
 - Centro de visitantes Itaimbezinho:
 - ✓ Montagem de banco de madeira na entrada da trilha do vértice;
 - ✓ Pintura de estruturas das placas informativas;
 - ✓ Conserto do telhado do CV Itaimbezinho para eliminar as goteiras existentes;
 - Trilha do Cotovelo:
 - ✓ Reparo na infraestrutura de abastecimento de água do PV Itaimbezinho;
 - ✓ Montagem de banco de madeira na trilha do cotovelo para descanso dos visitantes;
 - ✓ Manutenção do abrigo de madeira da região do mirante cotovelo;
 - PIC Fortaleza:
 - ✓ Conserto do assoalho de madeira da casa existente;
 - ✓ Manutenção das placas informativas com pintura das estruturas;
 - Pedra do Segredo:
 - ✓ Manutenção do abrigo de madeira da trilha do Segredo;
 - Mirante Fortaleza:
 - ✓ Manutenção nos isolamentos da trilha até o mirante fortaleza;
 - ✓ Manutenção da cerca de isolamento do receptivo da tirolesa;
 - ✓ Substituição da fechadura do sanitário feminino do mirante fortaleza;
 - ✓ Substituição da porta do banco de baterias do sistema fotovoltaico;
 - ✓ Manutenção da escada de acesso ao contêiner de vivência do mirante fortaleza;

- o Alto do mirante fortaleza:
 - ✓ Reforço da estrutura da placa informativa da trilha do alto do mirante;
 - ✓ Isolamento da área próxima do lançamento da tirolesa;
 - ✓ Montagem dos bancos de madeira na trilha do alto do mirante

3.4 Programação de Podas das Áreas Verdes

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

Núcleo Itaimbezinho

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

Núcleo Rio do Boi

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

Núcleo Fortaleza

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

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

Nesse contexto, de acordo com as informações fornecidas pela Concessionária no dia 28 de dezembro de 2023 por meio da ferramenta Deloitte Connect, 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 outubro de 2023.

- Relatório Fotográfico – Outubro de 2023
 - Manutenção de trilha: Centro de Visitantes (SEDE):
 - ✓ Limpeza e roçada das trilhas da região da sede;
 - Manutenção de trilha: Cotovelo:
 - ✓ Manutenção e limpeza do mirante do cotovelo;

- ✓ Limpeza e abertura de valas de escoamento das águas pluviais;
- ✓ Limpeza da área do piquenique;
- ✓ Manutenção e limpeza da área da antiga casa do preá;
- Manutenção de trilha: Alto do Mirante Fortaleza:
 - ✓ Manutenção da trilha, abertura de valas para escoamento de água pluvial;
- Manutenção de trilha: Pedra do Segredo:
 - ✓ Limpeza e recolhimento de lixo ao longo da trilha;

3.5 Gestão da Segurança

Em consonância aos requerimentos do Contrato de Concessão nº 01/2021, a Urbia Cânions Verdes S.A elaborou documento intitulado “Anexo I – Projeto Básico”, que contempla o detalhamento do Sistema de Gestão de Segurança – SGS a ser implementado pela Concessionária, abrangendo todas as atividades e serviços concessionados (Anexo IV deste relatório).

Em resposta a solicitação de informações realizada pelo Verificador Independente no dia 18 de julho de 2023, encaminhada via plataforma Deloitte Connect e também por e-mail, a Urbia Cânions Verdes S.A enviou, no dia 09 de agosto de 2023, um arquivo em formato .pdf com o título “Itens SGS realizados”, o qual contempla duas colunas de informações: Ação realizada/rotinas e Item da norma atendido (Anexo VIII). 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.

Até o mês de outubro de 2023, período de referência para este relatório, a Concessionária ainda não havia desenvolvido o referido modelo de reporte das ações de implantação do SGS, sendo este enviado para apreciação do Verificador Independente, através da plataforma Deloitte Connect, apenas no dia 06 de dezembro de 2023 (Anexo XII).

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 apresenta 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 Cotovel, localizado no Núcleo Itaimbezinho do Parque Nacional de Aparados da Serra e da Serra Geral.



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

Relatório Mensal de Acompanhamento – Outubro de 2023

#	Aspecto Identificado	Categoria	Impacto	Recomendação de melhoria	Identificado em:	Responsável (eis)	Status
1	<p>O Verificador identificou que a Pesquisa de Satisfação aplicada pela Concessionária possui 2 pontos que estão em desacordo com o Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021:</p> <p>1) A escala de mensuração da pesquisa de satisfação aplicada pela concessionária é de 1 a 5, em que 1 é péssimo e 5 é ótimo. Contudo, o item 2.5 do Anexo V do Contrato de Concessão determina que que a escala de mensuração deve ser de 1 a 10, em que 1 é péssimo e 10 é ótimo, vide Anexo VI deste relatório.</p> <p>2) O item 2.1 do Anexo V do Contrato de Concessão prevê que a satisfação dos visitantes deve ser avaliada a partir de 8 itens:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Cortesia e atendimento dos funcionários; b) Tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos; c) O valor gasto foi compatível com a experiência do visitante; d) Sinalização e acessibilidade, inclusive para deficientes físicos acessarem estruturas internas e externas dos Parques Nacionais; e) Limpesa e higiene das instalações e espaços de receptivo; f) Qualidade dos alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio; g) Manutenção e conservação de instalações, espaços e serviços de visitação em atrativos turísticos; e h) Percepção quanto à segurança patrimonial do visitante; <p>Diante desse contexto, foi verificado que a Pesquisa de Satisfação aplicada pela Concessionária possui os seguintes 8 itens:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sinalização e facilidade de acesso aos Parques Nacionais; b) Tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos; c) Custo-benefício da visitação (valor gasto x experiência); d) Cortesia e atendimento dos funcionários; e) Acessibilidade, mobilidade e sinalização dentro dos Parques Nacionais; f) Manutenção/conservação, limpeza e higiene das instalações, trilhas e espaços de receptivo; g) Qualidade de alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio (loja de conveniência); 	Pesquisa de Satisfação	I – Índice de Satisfação dos Visitantes	<p>Diante do exposto, o Verificador entende que existem dois cenários possíveis para tratativa das divergências encontradas:</p> <p>1 – Ajustar a pesquisa de satisfação que está sendo aplicada atualmente para que esta se adeque aos requisitos expressos nos itens 2.1 e 2.5 do Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021 (conforme detalhamento fornecido no tópico 3.3 deste relatório);</p> <p>2 – Solicitar ao Poder Concedente, via ofício, a autorização para manter o formato da pesquisa de satisfação aplicada atualmente, justificando de maneira técnica os motivos para manutenção desse formato. Caso essa demanda seja aprovada formalmente pelo Poder Concedente, o modelo de pesquisa aplicado atualmente não terá qualquer impacto na Nota Final de Desempenho da Concessionária (apurada semestralmente). Caso contrário, a Concessionária deverá adaptar o formato atual aos requisitos estabelecidos nos itens 2.1 e 2.5 do Anexo V do Contrato de Concessão.</p> <p>Adicionalmente, com relação 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.</p>	Relatório Mensal de Acompanhamento (Maio/2023)	Urbia	Iniciado (pendente retorno do poder concedente quanto a proposta de nova pesquisa)

Relatório Mensal de Acompanhamento – Outubro de 2023

#	Aspecto Identificado	Categoria	Impacto	Recomendação de melhoria	Identificado em:	Responsável (eis)	Status
	<p>h) Percepção quanto à segurança nas dependências do parque e áreas do entorno;</p> <p>Nesse contexto, o Verificador identificou as seguintes inconsistências:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O quesito de avaliação "Manutenção/conservação, limpeza e higiene das instalações, trilhas e espaços de receptivo" corresponde a junção dos quesitos e) - limpeza e higiene das instalações e g) - manutenção e conservação das instalações, espaços e serviços de visitação em atrativos turísticos, do item 2.1 do Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021. • Os quesitos "Acessibilidade, mobilidade e sinalização dentro dos Parques Nacionais" e "Sinalização e facilidade de acesso aos Parques Nacionais" correspondem ao quesito d) - Sinalização e acessibilidade, inclusive para deficientes físicos acessarem estruturas internas e externas dos Parques Nacionais, do item 2.1 do Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021. <p>Não obstante aos pontos citados acima, que dizem respeito a conformidade da pesquisa atual em relação as disposições dos itens 2.1 e 2.5 do Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021, o verificador observou que 44 registros da base de dados da pesquisa de satisfação datam do mês de junho de 2023 (coluna B – "Hora de inicio"), porém, estão registradas como realizadas no mês de maio de 2023 (coluna D – "Mês").</p>						
2	<p>Conforme citado no item 3.3 deste documento, foi constatado que não foi atingido o tamanho mínimo da amostra mensal de entrevistados para verificação da satisfação do visitante, ou seja, 10% do total de visitantes nos Parques Nacionais, de acordo com o Anexo V do Contrato de Concessão 01/2021.</p> <p>No mês de junho de 2023, de acordo com as informações fornecidas pela Concessionária, foram aplicadas 46 pesquisas de satisfação, sendo necessário um total de 2.593 (10% de 25.931, número total de visitantes em junho de 2023), representando uma diferença de 2.547 para atingimento da amostra mínima.</p>	Pesquisa de Satisfação	I – Índice de Satisfação dos Visitantes	Incluir no reporte (mensal, trimestral e semestral) as iniciativas da Concessionária para atingimento do número mínimo de respostas para a pesquisa de satisfação dos visitantes (10% do número total de visitantes no respectivo mês).	Relatório Mensal de Acompanhamento (Junho/2023)	Urbia	Não iniciado
4	Inexistência de disposições formalizadas quanto a realização das ações de manutenção preventiva da infraestrutura e dos equipamentos dos Parques Nacionais.	Gestão da Manutenção	Quesito 3 do Indicador M – Manutenção e Conservação das Instalações e Serviços Concedidos nos Parques Nacionais	<p>Elaborar instrumento normativo que 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.</p> <p>Se houver o entendimento, entre Poder Concedente e Concessionária, que não é possível estabelecer um</p>	Relatório Mensal de Acompanhamento (Maio/2023)	Urbia	Não iniciado

Relatório Mensal de Acompanhamento – Outubro de 2023

#	Aspecto Identificado	Categoria	Impacto	Recomendação de melhoria	Identificado em:	Responsável (eis)	Status
				cronograma detalhado de ações preventivas, em virtude da natureza das intervenções realizadas, sugere-se que o instrumento normativo conte com 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	Questão 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 sistemática para acompanhamento das ordens de serviço relativas às ações de manutenção (preventivas e corretivas). Tal ferramenta permitirá um controle mais eficiente dessas ações e o reporte tempestivo, sempre que necessário, às partes interessadas.	Relatório Mensal de Acompanhamento (Maio/2023)	Urbia	Não iniciado
6	De acordo com as considerações já expressas no tópico 3.6 deste relatório, durante inspeção física realizada pelo Verificador Independente nos dias 18 e 19 de maio de 2023, foi observado que os Parques dispõem de lixeiras para coleta seletiva, no entanto, estes não estão em conformidade com a Resolução CONAMA 275, de 25 de abril de 2001 (Anexo VI).	Coleta Seletiva	Questão 2 do Indicador R – Qualidade na Gestão de Resíduos	Definir e formalizar, via ofício, expressamente critérios objetivos a serem considerados para apuração do atendimento do quesito 2, do item 3.2 do Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021. Tal quesito compõe o Indicador R – Qualidade na Gestão de Resíduos da Operação (R) e traz o seguinte questionamento “Existem lixeiras para coleta seletiva?”, tendo como respostas possíveis as opções “Sim, Parcial e Não”.	Relatório Mensal de Acompanhamento (Maio/2023)	ICMBio	Iniciado (pendente retorno do ICMBio quanto as premissas para mensuração dos indicadores)
7	Inexistência de disposições formalizadas quanto a realização das ações de poda e corte das áreas verdes dos Parques Nacionais.	Poda e Corte das áreas verdes	Questão 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 à execução da atividade. Se houver o entendimento, entre Poder Concedente e Concessionária, de que não é possível estabelecer um cronograma detalhado para as ações de poda e corte das áreas verdes dos Parques Nacionais, em virtude das especificidades da vegetação de cada Núcleo, sugere-se que o instrumento normativo conte com as premissas para realização dessas ações, ou seja, critérios bem definidos que determinem em que cenários serão realizadas a poda e corte das áreas verdes dos Parques Nacionais.	Relatório Mensal de Acompanhamento (Maio/2023)	Urbia	Não iniciado

Relatório Mensal de Acompanhamento – Outubro de 2023

#	Aspecto Identificado	Categoria	Impacto	Recomendação de melhoria	Identificado em:	Responsável (eis)	Status
8	Inexistência de documentação relativa ao acompanhamento das ações de implantação do Sistema de Gestão de Segurança (SGS).	Gestão da Segurança	Questão 7 do Indicador M – Manutenção e Conservação das Instalações e Serviços Concedidos nos Parques Nacionais	Elaborar cronograma contemplando o detalhamento de todas as ações, e o seus respectivos status, prazos e responsáveis, relacionadas ao Projeto de Implantação do Sistema de Gestão de Segurança (SGS) dos Parques Nacionais. A existência de tal instrumento permitirá o acompanhamento de forma eficiente e tempestiva da implantação do SGS, assim como o reporte, sempre que necessário, ao Verificador Independente (Deloitte) e Poder Concedente (ICMBio).	Relatório Mensal de Acompanhamento (Maio/2023)	Urbia	Iniciado (Pendente envio para o vi)
9	Conforme citado no item 2 desta tabela, foi constatado que não foi atingido o tamanho mínimo da amostra mensal de entrevistados para verificação da satisfação do visitante ao longo dos meses, ou seja, 10% do total de visitantes nos Parques Nacionais, de acordo com o Anexo V do Contrato de Concessão 01/2021. Portanto, foi indagado pela Concessionária, através da reunião de governança entre as partes (Deloitte, Urbia e ICMBio), realizada no dia 22 de novembro de 2023, a inclusão de uma análise estatística do tamanho da amostra para realização da pesquisa de satisfação, uma vez que tal análise poderá embasar eventual mudança nos parâmetros de mensuração do indicador S (índice de Satisfação dos Visitantes).	Pesquisa de Satisfação	Indicador S - (Índice de Satisfação dos Visitantes).	Acrescentar ao relatório semestral de desempenho uma análise quanto ao tamanho da amostra da pesquisa de satisfação necessária para obtenção de um intervalo de confiança de 95%.	Relatórios mensais de acompanhamento ao longo do segundo semestre de 2023	Deloitte	Iniciado (Análise será incluída no relatório semestral de desempenho)

Relatório Mensal de Acompanhamento – Outubro de 2023

4.1 Governança do Projeto

- Reuniões realizadas no mês de outubro

01/11/2023 – Reunião de alinhamento quanto ao relatório mensal de acompanhamento entre o Verificador Independente e as partes interessadas (Poder Concedente e Concessionária) do Contrato de Concessão nº 01/2021.

- Decisões requeridas

- ICMBio e Urbia – Definição e formalização dos critérios para mensuração do desempenho dos Parques Nacionais.
- Deloitte – Análise quanto ao pleito de reequilíbrio econômico-financeiro por parte da Concessionária.
- ICMBio – Avaliação e retorno quanto a proposta da pesquisa de satisfação enviada pela Urbia.

- Decisões tomadas

- Quanto a necessidade de alinhamento entre o Poder Concedente e a Concessionária com relação aos critérios de mensuração do desempenho dos Parques Nacionais, foi acordado que será realizada uma reunião com a participação de integrantes da Urbia e do ICMBio para discussão dos aspectos técnicos referentes a proposição.
- O Verificador Independente analisará o pleito da Concessionária e dará uma devolutiva com uma proposta comercial para realização do estudo de reequilíbrio econômico-financeiro.
- Não houve atualizações quanto a análise da pesquisa de satisfação enviada pela Urbia.

5. Anexos

Anexo I – Números de Visitação dos Parques Nacionais

I. Fluxo de Visitante:

Núcleos	Quantidade
Itaimbezinho	3.109
Fortaleza	2.625
Rio do Boi	102
Total	5.836

Nota explicativa: O número de visitantes indicado na tabela acima leva em consideração a quantidade de acessos realizados, podendo o visitante com um mesmo ingresso acessar mais de um parque, conforme Política de Ingressos.

II. Número de isenções e cortesias:

Descrição	Quantidade
Total	565

III. Valor total arrecadado com a cobrança de ingressos:

Município	Valor
Cambará do Sul (Itaimbezinho e Fortaleza)	R\$ 319.499,98
Praia Grande (Rio do Boi)	R\$ 22.146,00
Total	R\$ 341.645,98

IV. Valor total arrecadado com outras receitas dos Parques:

Descrição	Valor
Estacionamento	R\$ 23.899,99
Cessão de Espaços, Comércio e Atrativos	R\$ 106.402,54
Total	R\$ 130.302,53

Relatório Mensal de Acompanhamento – Outubro de 2023

Anexo II – Pesquisa de Satisfação realizada pela Concessionária:

10	Hora de Início	Hora de finalização	Email	Nome	Idioma	Estado de origem - UF	Nacionalidade	Home state - Where do you live?	Entre etária / Age group	Com qual gênero você se identifica?	Possui alguma deficiência ou necessidade especial?	Escolaridade	Level of education	Experiência de visitação / Visit experience	Com quem visita o parque? Who is accompanying you?	Do you visit the park alone, walking with a friend or with your family?	Como ficou a satisfação dos parques nacionais de Aparados da Serra?	Qual é a sua avaliação da cortesia e atendimento dos funcionários?	Em uma escala de 0 a 10, como você avalia o tempo que você gosta de passar no parque?	Em uma escala de 0 a 10, como você avalia a cortesia e o tempo de espera dos funcionários?
48	10/02/23 14:29:54	10/02/23 14:32:15	anonymous		Português (Brasil)	Brasileiro (Br) / Brz	Português (Brasil)	Brasília, Distrito Federal (DF) 70000-000	10-29	Masculino/Male	Superior Completo? Não / No	Viajo o parque anual, Sites, Blogs ou redei Sotribei e Lovely	Cambiar de Sul (RS)	8						
49	10/02/23 19:07:37	10/02/23 19:20:14	anonymous		English (United States)	Brasileiro (Br) / Brz	Português (Brasil)	Brasília, Distrito Federal (DF) 70000-000	10-29	Feminino/Female	Superior Completo? Não / No	1º vez / 1st time	Indicação de amigos Casal / Couple	Cambiar de Sul (RS)	10					
50	10/02/23 19:09:40	10/02/23 19:20:14	anonymous		English (United States)	Brasileiro (Br) / Brz	Português (Brasil)	Brasília, Distrito Federal (DF) 70000-000	10-29	Masculino/Male	Superior Incompleto? Não / No	2º vez / 2nd time	Escola/Instituição: Casal / Couple	Cambiar de Sul (RS)	10					
51	10/02/23 19:55:43	10/02/23 21:02:33	anonymous		Português (Brasil)	Brasileiro (Br) / Brz	Português (Brasil)	Brasília, Distrito Federal (DF) 70000-000	30-59	Feminino/Female	Pós-graduação? Não / No	1º vez / 1st time	Proposta de casal: Casal / Couple	Cambiar de Sul (RS)	9					
52	10/02/23 19:12:23	10/02/23 19:15:06	anonymous		Português (Brasil)	Brasileiro (Br) / Brz	Português (Brasil)	Brasília, Distrito Federal (DF) 70000-000	30-59	Masculino/Male	Pós-graduação Com Não / No	3º ou mais vezes? 3+ times	Indicação de amigos Amiga / Friends	Cambiar de Sul (RS)	5					
53	10/02/23 11:00:54	10/02/23 11:06:20	anonymous		Português (Brasil)	Brasileiro (Br) / Brz	Português (Brasil)	Brasília, Distrito Federal (DF) 70000-000	30-59	Feminino/Female	Pós-graduação Com Não / No	1º vez / 1st time	Indicação de amigos Amiga / Friends	Cambiar de Sul (RS)	5					
54	10/02/23 19:20:21	10/02/23 19:25:51	anonymous		Português (Brasil)	Brasileiro (Br) / Brz	Português (Brasil)	Brasília, Distrito Federal (DF) 70000-000	30-59	Masculino/Male	Ensino Médio/High: Não / No	2º vez / 2nd time	Sites, Blogs ou redei Casal / Couple	Cambiar de Sul (RS)	9					

Relatório Mensal de Acompanhamento – Outubro de 2023

Anexo III – Evidências das últimas ações de manutenção, poda e corte realizadas:

Relatório Fotográfico – Outubro de 2023:

RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS	
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)	
EMPRESA: URBIA CÂNIOS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS)
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0007	REVISÃO: R0
PERÍODO: OUTUBRO/2023	DATA: 09/11/2023
SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 31/10/2023	
PIC GRALHA AZUL RECUPERAÇÃO DA CALÇADA EXISTENTE	PIC GRALHA AZUL RECUPERAÇÃO DA CALÇADA EXISTENTE
CENTRO OPERACIONAL ITAIMBEZINHO MONTAGEM DE PRATELEIRAS NA SALA ALMOXARIFADO / ESTOQUE	CENTRO OPERACIONAL ITAIMBEZINHO MONTAGEM DE PRATELEIRAS NA SALA ALMOXARIFADO / ESTOQUE
CENTRO OPERACIONAL ITAIMBEZINHO MONTAGEM DE PRATELEIRAS NA SALA ALMOXARIFADO / ESTOQUE	PONTO DE ALUGUEL DE BIKE (SEDE ITAIMBEZINHO) ADEQUAÇÃO DE RAMPA DE ACESSO AO CONTÉINER-OFCINA

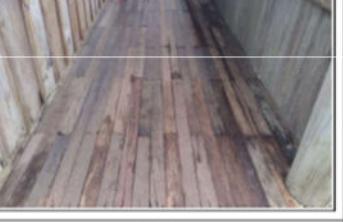
Relatório Mensal de Acompanhamento – Outubro de 2023

RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS	
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)	
EMPRESA: URBIA CÂNIOS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS)
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0007	REVISÃO: R0
PERÍODO: OUTUBRO/2023	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 31/10/2023
	
PONTO DE ALUGUEL DE BIKE (SEDE ITAIMBEZINHO) ADEQUAÇÃO DE RAMPA DE ACESSO AO CONTÉINER-OFICINA	CENTRO DE VISITANTES MONTAGEM DE BANCO DE MADEIRA NA ENTRADA DA TRILHA DO VERTICE
	
CENTRO DE VISITANTES PINTURA DAS ESTRUTURAS DAS PLACAS INFORMATIVAS	CENTRO DE VISITANTES PINTURA DAS ESTRUTURAS DAS PLACAS INFORMATIVAS
	
CENTRO DE VISITANTES PINTURA DAS ESTRUTURAS DAS PLACAS INFORMATIVAS	CENTRO DE VISITANTES CONERTO DO TELHADO DO CV ITAIMBEZINHO PARA ELIMINAR AS GOTEIRAS EXISTENTES

Relatório Mensal de Acompanhamento – Outubro de 2023

RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS			
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)			
EMPRESA: URBIA CÂNIOS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS)		
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0007	REVISÃO: R0		DATA: 09/11/2023
PERÍODO: OUTUBRO/2023		SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ:	31/10/2023
			
CENTRO DE VISITANTES CONserto do telhado do CV ITAIMBEZINHO para eliminar as goteras existentes	TRILHA DO COTOVELO Reparo na infraestrutura de abastecimento de água do CV ITAIMBEZINHO		
			
TRILHA DO COTOVELO Reparo na infraestrutura de abastecimento de água do CV ITAIMBEZINHO	TRILHA DO COTOVELO Reparo na infraestrutura de abastecimento de água do CV ITAIMBEZINHO		
			
TRILHA DO COTOVELO Montagem de banco de madeira na trilha do Cotovelo para descanso dos visitantes	COTOVELO Manutenção do abrigo de madeira da região do mirante Cotovelo		

Relatório Mensal de Acompanhamento – Outubro de 2023

RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS			
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)			
EMPRESA: URBIA CÂNIOS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO FORTALEZA (PNSG)		
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0007	REVISÃO: R0		DATA: 09/11/2023
PERÍODO: OUTUBRO/2023	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 31/10/2023		
			
PIC FORTALEZA	PIC FORTALEZA		
CONERTO DO ASOALHO DE MADEIRA DA CASA EXISTENTE	CONERTO DO ASOALHO DE MADEIRA DA CASA EXISTENTE		
			
PIC FORTALEZA	PIC FORTALEZA		
CONERTO DO ASOALHO DE MADEIRA DA CASA EXISTENTE	CONERTO DO ASOALHO DE MADEIRA DA CASA EXISTENTE		
			
PIC FORTALEZA	PIC FORTALEZA		
CONERTO DO ASOALHO DE MADEIRA DA CASA EXISTENTE	CONERTO DO ASOALHO DE MADEIRA DA CASA EXISTENTE		

RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS	
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)	
EMPRESA: URBIA CÂNIOS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO FORTALEZA (PNSG)
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0005	REVISÃO: R0
PERÍODO: SETEMBRO/2023	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 30/09/2023
	
CAV MIRANTE FORTALEZA	CAV MIRANTE FORTALEZA
ISOLAMENTO DA ÁREA DOS BOTUÕES DE GÁS	ISOLAMENTO DA ÁREA DOS BOTUÕES DE GÁS
	
CAV MIRANTE FORTALEZA	CAV MIRANTE FORTALEZA
ISOLAMENTO DA ÁREA DOS BOTUÕES DE GÁS	ADEQUAÇÃO DA INSTALAÇÃO DE GÁS DA HAMBURGUERIA
	
CAV MIRANTE FORTALEZA	CAV MIRANTE FORTALEZA
ADEQUAÇÃO DA INSTALAÇÃO DE GÁS DA HAMBURGUERIA	INSTALAÇÃO DE TELA MOSQUITEIRO NAS JANELAS DA COZINHA DA HAMBURGUERIA DO CAV MIRANTE FORTALEZA

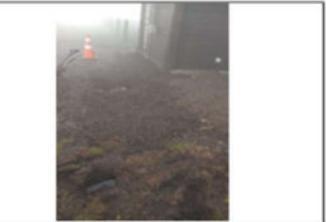
Relatório Mensal de Acompanhamento – Outubro de 2023

RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS			
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)			
EMPRESA: URBIA CÂNIOS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO FORTALEZA (PNSG)		
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0007	REVISÃO: R0	DATA: 09/11/2023	
PERÍODO: OUTUBRO/2023	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 31/10/2023		
			
PIC FORTALEZA	PIC FORTALEZA		
MANUTENÇÃO DAS PLACAS INFORMATIVAS COM PINTURA DAS ESTRUTURAS	MANUTENÇÃO DAS PLACAS INFORMATIVAS COM PINTURA DAS ESTRUTURAS		
			
PEDRA DO SEGREDO	PEDRA DO SEGREDO		
MANUTENÇÃO DO ABRIGO DE MADEIRA DA TRILHA DA PEDRA DO SEGREDO	MANUTENÇÃO DO ABRIGO DE MADEIRA DA TRILHA DA PEDRA DO SEGREDO		
			
PEDRA DO SEGREDO	PEDRA DO SEGREDO		
MANUTENÇÃO DO ABRIGO DE MADEIRA DA TRILHA DA PEDRA DO SEGREDO	MANUTENÇÃO DO ABRIGO DE MADEIRA DA TRILHA DA PEDRA DO SEGREDO		

Relatório Mensal de Acompanhamento – Outubro de 2023

RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS	
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)	
EMPRESA: URBIA CÂNIOS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO FORTALEZA (PNSG)
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0007	REVISÃO: R0
PERÍODO: OUTUBRO/2023	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 31/10/2023
	
PEDRA DO SEGREDO MANUTENÇÃO DO ABRIGO DE MADEIRA DA TRILHA DA PEDRA DO SEGREDO	PEDRA DO SEGREDO MANUTENÇÃO DO ABRIGO DE MADEIRA DA TRILHA DA PEDRA DO SEGREDO
	
MIRANTE FORTALEZA MANUTENÇÃO NOS ISOLAMENTOS DA TRILHA ATÉ O MITANTE FORTALEZA	MIRANTE FORTALEZA MANUTENÇÃO NOS ISOLAMENTOS DA TRILHA ATÉ O MITANTE FORTALEZA
	
MIRANTE FORTALEZA MANUTENÇÃO NOS ISOLAMENTOS DA TRILHA ATÉ O MITANTE FORTALEZA	MIRANTE FORTALEZA MANUTENÇÃO DA CERCA DE ISOLAMENTO DO RECEPÇÃO DA TIROLEZA

Relatório Mensal de Acompanhamento – Outubro de 2023

RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS	
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)	
EMPRESA: URBIA CÂNIOS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO FORTALEZA (PNSG)
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0007	REVISÃO: R0 DATA: 09/11/2023
PERÍODO: OUTUBRO/2023	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 31/10/2023
	
MIRANTE FORTALEZA MANUTENÇÃO DA CERCA DE ISOLAMENTO DO RECEPÇÃO DA TIROLES	MIRANTE FORTALEZA MANUTENÇÃO DA CERCA DE ISOLAMENTO DO RECEPÇÃO DA TIROLES
	
MIRANTE FORTALEZA SUBSTITUIÇÃO DA FECHADURA DO SANITÁRIO FEMININO DO MIRANTE FORTALEZA	MIRANTE FORTALEZA SUBSTITUIÇÃO DA FECHADURA DO SANITÁRIO FEMININO DO MIRANTE FORTALEZA
	
MIRANTE FORTALEZA SUBSTITUIÇÃO DA FECHADURA DO SANITÁRIO FEMININO DO MIRANTE FORTALEZA	MIRANTE FORTALEZA SUBSTITUIÇÃO DA PORTA DO BANCO DE BATERIAS DO SISTEMA FOTOVOLTAICO

Relatório Mensal de Acompanhamento – Outubro de 2023

RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS	
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)	
EMPRESA: URBIA CÂNIOS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO FORTALEZA (PNSG)
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0007	REVISÃO: R0
PERÍODO: OUTUBRO/2023	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 31/10/2023
	
MIRANTE FORTALEZA SUBSTITUIÇÃO DA PORTA DO BANCO DE BATERIAS DO SISTEMA FOTOVOLTAICO	MIRANTE FORTALEZA MANUTENÇÃO DA ESCADA DE ACESSO AO CONTEÍNER DE VIVÊNCIA DO MIRANTE FORTALEZA
	
MIRANTE FORTALEZA MANUTENÇÃO DA ESCADA DE ACESSO AO CONTEÍNER DE VIVÊNCIA DO MIRANTE FORTALEZA	MIRANTE FORTALEZA MANUTENÇÃO DA ESCADA DE ACESSO AO CONTEÍNER DE VIVÊNCIA DO MIRANTE FORTALEZA
	
ALTO DO MIRANTE FORTALEZA REFORÇO DA ESTRUTURA DA PLACA INFORMATIVA DA TRILHA DO ALTO DO MIRANTE	ALTO DO MIRANTE FORTALEZA REFORÇO DA ESTRUTURA DA PLACA INFORMATIVA DA TRILHA DO ALTO DO MIRANTE

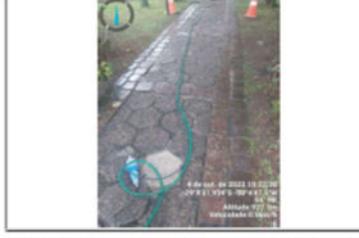
RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS	
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)	
EMPRESA: URBIA CÂNIOS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO FORTALEZA (PNSG)
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0007	REVISÃO: R0 DATA: 09/11/2023
PERÍODO: OUTUBRO/2023	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 31/10/2023
	
ALTO DO MIRANTE FORTALEZA REFORÇO DA ESTRUTURA DA PLACA INFORMATIVA DA TRILHA DO ALTO DO MIRANTE	ALTO DO MIRANTE FORTALEZA ISOLAMENTO DA ÁREA PRÓXIMA DO LANÇAMENTO DA TIROLESA
	
ALTO DO MIRANTE FORTALEZA ISOLAMENTO DA ÁREA PRÓXIMA DO LANÇAMENTO DA TIROLESA	ALTO DO MIRANTE FORTALEZA ISOLAMENTO DA ÁREA PRÓXIMA DO LANÇAMENTO DA TIROLESA
	
ALTO DO MIRANTE FORTALEZA MONTAGEM DOS BANCOS DE MADEIRA NA TRILHA DO ALTO DO MIRANTE	ALTO DO MIRANTE FORTALEZA MONTAGEM DOS BANCOS DE MADEIRA NA TRILHA DO ALTO DO MIRANTE

RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS	
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)	
EMPRESA: URBIA CÂNIOS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO FORTALEZA (PNSG)
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0007	REVISÃO: R0
PERÍODO: OUTUBRO/2023	DATA: 09/11/2023
SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 31/10/2023	
	
ALTO DO MIRANTE FORTALEZA MONTAGEM DOS BANCOS DE MADEIRA NA TRILHA DO ALTO DO MIRANTE	ALTO DO MIRANTE FORTALEZA MONTAGEM DOS BANCOS DE MADEIRA NA TRILHA DO ALTO DO MIRANTE
	
ALTO DO MIRANTE FORTALEZA MONTAGEM DOS BANCOS DE MADEIRA NA TRILHA DO ALTO DO MIRANTE	ALTO DO MIRANTE FORTALEZA MONTAGEM DOS BANCOS DE MADEIRA NA TRILHA DO ALTO DO MIRANTE
	
ALTO DO MIRANTE FORTALEZA MONTAGEM DOS BANCOS DE MADEIRA NA TRILHA DO ALTO DO MIRANTE	ALTO DO MIRANTE FORTALEZA MONTAGEM DOS BANCOS DE MADEIRA NA TRILHA DO ALTO DO MIRANTE

Relatório Mensal de Acompanhamento – Outubro de 2023

RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS		
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
EMPRESA: URBIA CÂNIOS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO FORTALEZA (PNSG)	
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0007	REVISÃO: R0	DATA: 09/11/2023
PERÍODO: OUTUBRO/2023	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ:	31/10/2023
		
ALTO DO MIRANTE FORTALEZA	ALTO DO MIRANTE FORTALEZA	
MONTAGEM DOS BANCOS DE MADEIRA NA TRILHA DO ALTO DO MIRANTE	MONTAGEM DOS BANCOS DE MADEIRA NA TRILHA DO ALTO DO MIRANTE	
		
ALTO DO MIRANTE FORTALEZA	ALTO DO MIRANTE FORTALEZA	
MONTAGEM DOS BANCOS DE MADEIRA NA TRILHA DO ALTO DO MIRANTE	MONTAGEM DOS BANCOS DE MADEIRA NA TRILHA DO ALTO DO MIRANTE	
		
ALTO DO MIRANTE FORTALEZA	ALTO DO MIRANTE FORTALEZA	
MONTAGEM DOS BANCOS DE MADEIRA NA TRILHA DO ALTO DO MIRANTE	MONTAGEM DOS BANCOS DE MADEIRA NA TRILHA DO ALTO DO MIRANTE	

Relatório Mensal de Acompanhamento – Outubro de 2023

RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS			
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)			
EMPRESA: URBIA CÂNIOS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS)		
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0008	REVISÃO: R0	DATA: 22/11/2023	
PERÍODO: OUTUBRO/2023	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 31/10/2023		
			
MANUTENÇÃO DE TRILHA: CENTRO DE VISITANTES (SEDE)	MANUTENÇÃO DE TRILHA: CENTRO DE VISITANTES (SEDE)		
LIMPEZA E ROÇADA DAS TRILHAS DA REGIÃO DA SEDE	LIMPEZA E ROÇADA DAS TRILHAS DA REGIÃO DA SEDE		
			
MANUTENÇÃO DE TRILHA: CENTRO DE VISITANTES (SEDE)	MANUTENÇÃO DE TRILHA: CENTRO DE VISITANTES (SEDE)		
LIMPEZA E ROÇADA DAS TRILHAS DA REGIÃO DA SEDE	LIMPEZA E ROÇADA DAS TRILHAS DA REGIÃO DA SEDE		
			
MANUTENÇÃO DE TRILHA: CENTRO DE VISITANTES (SEDE)	MANUTENÇÃO DE TRILHA: CENTRO DE VISITANTES (SEDE)		
LIMPEZA E ROÇADA DAS TRILHAS DA REGIÃO DA SEDE	LIMPEZA E ROÇADA DAS TRILHAS DA REGIÃO DA SEDE		

Relatório Mensal de Acompanhamento – Outubro de 2023

RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS			
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)			
EMPRESA: URBIA CÂNIOS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS)		
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0008	REVISÃO: R0	DATA: 22/11/2023	
PERÍODO: OUTUBRO/2023	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 31/10/2023		
MANUTENÇÃO DE TRILHA: CENTRO DE VISITANTES (SEDE)	MANUTENÇÃO DE TRILHA: CENTRO DE VISITANTES (SEDE)		
LIMPEZA E ROÇADA DAS TRILHAS DA REGIÃO DA SEDE	LIMPEZA E ROÇADA DAS TRILHAS DA REGIÃO DA SEDE		
MANUTENÇÃO DE TRILHA: CENTRO DE VISITANTES (SEDE)	MANUTENÇÃO DE TRILHA: CENTRO DE VISITANTES (SEDE)		
LIMPEZA E ROÇADA DAS TRILHAS DA REGIÃO DA SEDE	LIMPEZA E ROÇADA DAS TRILHAS DA REGIÃO DA SEDE		
MANUTENÇÃO DE TRILHA: CENTRO DE VISITANTES (SEDE)	MANUTENÇÃO DE TRILHA: CENTRO DE VISITANTES (SEDE)		
LIMPEZA E ROÇADA DAS TRILHAS DA REGIÃO DA SEDE	LIMPEZA E ROÇADA DAS TRILHAS DA REGIÃO DA SEDE		

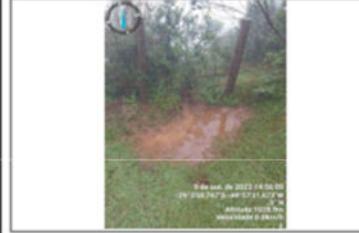
RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS		
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
EMPRESA: URBIA CÂNIOS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS)	
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0008	REVISÃO: R0	DATA: 22/11/2023
PERÍODO: OUTUBRO/2023	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 31/10/2023	
		
23 de out. de 2023 09:22:51 29°42'26.425"S -50°44'5.758"W 15° N Altitude: 927.1m Velocidade: 0.0km/h	23 de out. de 2023 09:23:07 29°42'29.939"S -50°44'5.816"W 33° E Altitude: 933.3m Velocidade: 1.2km/h	
MANUTENÇÃO DE TRILHA: CENTRO DE VISITANTES (SEDE)	MANUTENÇÃO DE TRILHA: CENTRO DE VISITANTES (SEDE)	
LIMPEZA E ROÇADA DAS TRILHAS DA REGIÃO DA SEDE	LIMPEZA E ROÇADA DAS TRILHAS DA REGIÃO DA SEDE	
		
23 de out. de 2023 09:23:05 29°42'29.978"S -50°44'5.825"W 287° W Altitude: 933.0m Velocidade: 3.9km/h	23 de out. de 2023 09:22:36 29°42'30.407"S -50°44'5.827"W 223° SW Altitude: 932.1m Velocidade: 5.4km/h	
MANUTENÇÃO DE TRILHA: CENTRO DE VISITANTES (SEDE)	MANUTENÇÃO DE TRILHA: CENTRO DE VISITANTES (SEDE)	
LIMPEZA E ROÇADA DAS TRILHAS DA REGIÃO DA SEDE	LIMPEZA E ROÇADA DAS TRILHAS DA REGIÃO DA SEDE	
		
23 de out. de 2023 09:22:53 29°42'29.946"S -50°44'5.198"W 118° SE Altitude: 926.4m Velocidade: 4.3km/h	23 de out. de 2023 13:11:41 86° E Altitude: 912.8m Velocidade: 1.7km/h	
MANUTENÇÃO DE TRILHA: CENTRO DE VISITANTES (SEDE)	MANUTENÇÃO DE TRILHA: CENTRO DE VISITANTES (SEDE)	
LIMPEZA E ROÇADA DAS TRILHAS DA REGIÃO DA SEDE	LIMPEZA E ROÇADA DO ESTACIONAMENTO DA REGIÃO DA SEDE	

Relatório Mensal de Acompanhamento – Outubro de 2023

RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS DE PODA E ROÇADA	
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)	
EMPRESA: URBIA CÂNIOS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS)
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0008	REVISÃO: R0
PERÍODO: OUTUBRO/2023	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 31/10/2023
	
MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO	MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO
MANUTENÇÃO E LIMPEZA DO MIRANTE DO COTOVELO	MANUTENÇÃO E LIMPEZA DO MIRANTE DO COTOVELO
	
MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO	MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO
MANUTENÇÃO E LIMPEZA DO MIRANTE DO COTOVELO	MANUTENÇÃO E LIMPEZA DO MIRANTE DO COTOVELO
	
MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO	MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO
MANUTENÇÃO E LIMPEZA DO MIRANTE DO COTOVELO	MANUTENÇÃO E LIMPEZA DO MIRANTE DO COTOVELO

Relatório Mensal de Acompanhamento – Outubro de 2023

RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS DE PODA E ROÇADA	
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)	
EMPRESA: URBIA CÂNIOS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS)
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0008	REVISÃO: R0 DATA: 22/11/2023
PERÍODO: OUTUBRO/2023	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 31/10/2023
	
MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO LIMPEZA E ABERTURA DE VALAS DE ESCOAMENTO DAS ÁGUAS PLUVIAIS	MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO LIMPEZA E ABERTURA DE VALAS DE ESCOAMENTO DAS ÁGUAS PLUVIAIS
	
MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO LIMPEZA E ABERTURA DE VALAS DE ESCOAMENTO DAS ÁGUAS PLUVIAIS	MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO LIMPEZA E ABERTURA DE VALAS DE ESCOAMENTO DAS ÁGUAS PLUVIAIS
	
MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO LIMPEZA E ABERTURA DE VALAS DE ESCOAMENTO DAS ÁGUAS PLUVIAIS	MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO LIMPEZA E ABERTURA DE VALAS DE ESCOAMENTO DAS ÁGUAS PLUVIAIS

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-PLA-RT-0008	REVISÃO: R0 DATA: 22/11/2023
PERÍODO: OUTUBRO/2023	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 30/09/2023
	
MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO	MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO
LIMPEZA E ABERTURA DE VALAS DE ESCOAMENTO DAS ÁGUAS PLUVIAIS	LIMPEZA E ABERTURA DE VALAS DE ESCOAMENTO DAS ÁGUAS PLUVIAIS
	
17 de out. de 2023 14:43:27 -29° 9'32,93" -50° 5'50,837" W 236° SW Altitude: 934,7m Velocidade: 0,0km/h	17 de out. de 2023 14:43:45 -29° 9'32,02" S -50° 5'50,106" W 236° SW Altitude: 933,6m Velocidade: 3,0km/h
MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO	MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO
LIMPEZA DA ÁREA DO PIQUENIQUE	LIMPEZA DA ÁREA DO PIQUENIQUE
	
17 de out. de 2023 14:43:30 -29° 9'31,97" S -50° 5'49,736" W 261° W Altitude: 933,7m Velocidade: 0,0km/h	17 de out. de 2023 14:44:32 -29° 9'32,851" S -50° 5'50,728" W 211° SW Altitude: 933,7m Velocidade: 0,0km/h
MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO	MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO
LIMPEZA DA ÁREA DO PIQUENIQUE	LIMPEZA DA ÁREA DO PIQUENIQUE

Relatório Mensal de Acompanhamento – Outubro de 2023

RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS DE PODA E ROÇADA	
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)	
EMPRESA: URBIA CÂNIOS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS)
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0008	REVISÃO: R0 DATA: 22/11/2023
PERÍODO: OUTUBRO/2023	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 30/09/2023
	
MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO	MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO
MANUTENÇÃO E LIMPEZA DA ÁREA DA ANTIGA CASA DO PRÉA (TRILHA DO COTOVELO)	MANUTENÇÃO E LIMPEZA DA ÁREA DA ANTIGA CASA DO PRÉA (TRILHA DO COTOVELO)
	
MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO	MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO
MANUTENÇÃO E LIMPEZA DA ÁREA DA ANTIGA CASA DO PRÉA (TRILHA DO COTOVELO)	MANUTENÇÃO E LIMPEZA DA ÁREA DA ANTIGA CASA DO PRÉA (TRILHA DO COTOVELO)
	
MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO	MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO
MANUTENÇÃO E LIMPEZA DA ÁREA DA ANTIGA CASA DO PRÉA (TRILHA DO COTOVELO)	MANUTENÇÃO E LIMPEZA DA ÁREA DA ANTIGA CASA DO PRÉA (TRILHA DO COTOVELO)

Relatório Mensal de Acompanhamento – Outubro de 2023

RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS DE PODA E ROÇADA

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

EMPRESA: URBIA CÂNIOS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS)
DOCUMENTO CVV-UCV-GER-PLA-RT-0008	REVISÃO: R0
PERÍODO: OUTUBRO/2023	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ 31/10/2023



21 de out. de 2023 14:54:19
-29°9'52.881"S -50°5'54.524"W
254° W
Altitude: 938.0m
Velocidade: 2.7km/h



21 de out. de 2023 14:54:40
-29°9'52.708"S -50°5'54.953"W
254° W
Altitude: 938.0m
Velocidade: 0.0km/h

MANUTENÇÃO DE TRILHA: PIQUENIQUE COTOVELO

MANUTENÇÃO E LIMPEZA DA ÁREA DA ANTIGA CASA DO PREA (TRILHA DO COTOVELO)



21 de out. de 2023 14:54:13
-29°9'52.765"S -50°5'54.463"W
323° NW
Altitude: 938.0m
Velocidade: 0.0km/h



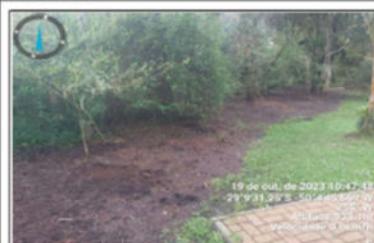
21 de out. de 2023 14:59:43
-29°9'51.142"S -50°5'33.829"W
323° NW
Altitude: 938.0m
Velocidade: 0.0km/h

MANUTENÇÃO DE TRILHA: PIQUENIQUE COTOVELO

MANUTENÇÃO E LIMPEZA DA ÁREA DA ANTIGA CASA DO PREA (TRILHA DO COTOVELO)



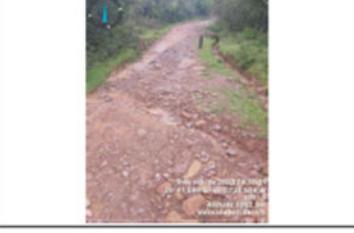
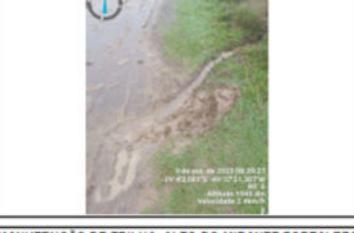
19 de out. de 2023 10:47:23
-29°9'11.373"S -50°4'41.534"W
214° SW
Altitude: 938.0m
Velocidade: 0.0km/h



19 de out. de 2023 10:47:43
-29°9'11.285"S -50°4'40.600"W
214° SW
Altitude: 938.0m
Velocidade: 0.0km/h

MANUTENÇÃO DE TRILHA: PIQUENIQUE COTOVELO

MANUTENÇÃO E LIMPEZA DA ÁREA DA ANTIGA CASA DO PREA (TRILHA DO COTOVELO)

RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS DE PODA E ROÇADA		
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
EMPRESA: URBIA CÂNIOS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO FORTALEZA (PNSG)	
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0008	REVISÃO: R0	DATA: 22/11/2023
PERÍODO: OUTUBRO/2023	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 31/10/2023	
		
MANUTENÇÃO DE TRILHA: ALTO DO MIRANTE FORTALEZA MANUTENÇÃO DA TRILHA ABERTURA DE VALAS PARA ESCOAMENTO DE ÁGUA PLUVIAL	MANUTENÇÃO DE TRILHA: ALTO DO MIRANTE FORTALEZA MANUTENÇÃO DA TRILHA ABERTURA DE VALAS PARA ESCOAMENTO DE ÁGUA PLUVIAL	
		
MANUTENÇÃO DE TRILHA: ALTO DO MIRANTE FORTALEZA MANUTENÇÃO DA TRILHA ABERTURA DE VALAS PARA ESCOAMENTO DE ÁGUA PLUVIAL	MANUTENÇÃO DE TRILHA: ALTO DO MIRANTE FORTALEZA MANUTENÇÃO DA TRILHA ABERTURA DE VALAS PARA ESCOAMENTO DE ÁGUA PLUVIAL	
		
MANUTENÇÃO DE TRILHA: ALTO DO MIRANTE FORTALEZA MANUTENÇÃO DA TRILHA ABERTURA DE VALAS PARA ESCOAMENTO DE ÁGUA PLUVIAL	MANUTENÇÃO DE TRILHA: ALTO DO MIRANTE FORTALEZA MANUTENÇÃO DA TRILHA ABERTURA DE VALAS PARA ESCOAMENTO DE ÁGUA PLUVIAL	

Relatório Mensal de Acompanhamento – Outubro de 2023

RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS DE PODA E ROÇADA			
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)			
EMPRESA: URBIA CÂNIOS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO FORTALEZA (PNSG)		
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0008	REVISÃO: R0		DATA: 22/11/2023
PERÍODO: OUTUBRO/2023		SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 31/10/2023	
			
MANUTENÇÃO DE TRILHA: PEDRA DO SEGREDO	MANUTENÇÃO DE TRILHA: PEDRA DO SEGREDO		
LIMPEZA E RECOLHIMENTO DE LIXO AO LONGO DA TRILHA	LIMPEZA E RECOLHIMENTO DE LIXO AO LONGO DA TRILHA		
			
MANUTENÇÃO DE TRILHA: PEDRA DO SEGREDO	MANUTENÇÃO DE TRILHA: PEDRA DO SEGREDO		
LIMPEZA E RECOLHIMENTO DE LIXO AO LONGO DA TRILHA	LIMPEZA E RECOLHIMENTO DE LIXO AO LONGO DA TRILHA		
			
MANUTENÇÃO DE TRILHA: PEDRA DO SEGREDO	MANUTENÇÃO DE TRILHA: PEDRA DO SEGREDO		
LIMPEZA E RECOLHIMENTO DE LIXO AO LONGO DA TRILHA	LIMPEZA E RECOLHIMENTO DE LIXO AO LONGO DA TRILHA		

Relatório Mensal de Acompanhamento – Outubro de 2023

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



Processo Administrativo nº02070.007614/2019-32

Anexo I – Projeto Básico

Atendimento Item 8.2 – Planejamentos e sistemas gerenciais

v. Sistema de Gestão de Segurança - SGS

Relatório Mensal de Acompanhamento – Outubro de 2023

Anexo V – Lixeiras utilizadas atualmente para a coleta seletiva:



Relatório Mensal de Acompanhamento – Outubro de 2023

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

14/10/2020

SEI/ICMBio - 7825512 - Anexo

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

- a) cortesia e atendimento dos funcionários;
- b) tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos;
- c) o valor gasto foi compatível com a experiência do visitante;
- d) sinalização e acessibilidade, inclusive para deficientes físicos acessarem estruturas internas e externas dos Parques;
- e) limpeza e higiene das instalações e espaços de receptivo;
- f) qualidade de alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio;
- g) manutenção e conservação de instalações, espaços e serviços de visitação em atrativos turísticos; e
- h) percepção quanto à segurança patrimonial do visitante;

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

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

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

		ATA DE REUNIÃO	DATA/HORA	LOCAL
PARTICIPANTES:			26-09-2023 16h-17h	Microsoft Teams
Urbia: Edson Roberto José, Edson , Cavalheiro, Iris Fontes e Camila Lacerda.				MINUTA PARA DISCUSSÃO
ICMBio: Luz Esglésio				
Deloitte: Paulo Vitale, Wagner Noqueira, Pedro Castillo e Felipe Versiani.				
ASSUNTOS DISCUTIDOS				
ITEM	DISCUSSÕES	AÇÃO / ENCAMINHAMENTO	RESPONSÁVEL	PRAZO
Critérios de Desempenho e NBV	<ul style="list-style-type: none"> A Urbia sugeriu realizar uma reunião para discussão da sua proposta de critérios de mensuração de desempenho, dos Indicadores R e M, enviada para apreciação do Poder Concedente e Verificador Independente, com o intuito de acelerar o processo e encurtar caminhos. Dessa forma, ficou alinhado que será marcada uma agenda para discussão dos referidos critérios após o envio da análise inicial feita pela Deloitte. 	<ul style="list-style-type: none"> Responder ao Poder Concedente e Concessionária quanto a análise dos critérios de mensuração enviados pela Concessionária; Propor agenda de reuniões para discussão e entendimento a respeito dos critérios para mensuração de desempenho. 	Deloitte	06/10/2023
Pesquisa de Satisfação	<ul style="list-style-type: none"> Ainda durante a exposição dos pontos de atenção, a Deloitte indagou se o Poder Concedente havia realizado a avaliação da pesquisa de satisfação. A pesquisa de satisfação enviada para Urbia no dia 02/08/2023, já que a pesquisa de satisfação já havia sido alterada na prática. Nesse contexto, o ICMBio informou que a pesquisa de satisfação proposta foi submetida à análise da equipe técnica de analistas e que assim que obtiverem um retorno irá enviar uma resposta formal ao VI e à Concessionária. 	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar a nova proposta de pesquisa de satisfação e dar um retorno para a Concessionária e para o Verificador Independente. 	ICMBio	31/10/2023

Relatório Mensal de Acompanhamento – Outubro de 2023

Anexo VIII:

Itens SGS realizados

ITEM	AÇÃO REALIZADAS / ROTINAS	ITEM DA NORMA ATENDIDO
1	Criação do drive do SGI	7.5-Informação documentada
2	Execução de DDS diário	7.4.3-Comunicação e consulta com participantes
3	Execução de DDS Gerencial	7.4.3-Comunicação e consulta com participantes
4	Reuniões SMS e ideres	5.1-Liderança e comprometimento
5	Emissão de comunicados de SMS	7.4.3-Comunicação e consulta com participantes
6	ISIG periódicos	6.1.2-Processo de gestão de risco
7	Investigações de Incidente	8.9-Gerenciando incidentes
8	Programa de Registro de Desvios	8.1-Planejamento e controle operacional
9	Reunião toda segunda com direção	5.1-Liderança e comprometimento
10	Contratação da Ecotility para monitoramento requisitos legais	6.1.3-Requisitos Legais
11	Registro de Ocorrências	8.1-Planejamento e controle operacional
12	Reuniões periódicas com subcontratadas	8.1-Planejamento e controle operacional
13	Diversos check list (veículos, instalações, equipamentos, etc)	6.1.2-Processo de gestão de risco
Capacitações		
14	Treinamento de Integração a todo novo colaborador	
15	Treinamento de Noções Básicas de Primeiros Socorros a todo novo colaborador	
16	Treinamento de Direção defensiva a Condutores	
Outros		
17	SESMT para a concessão	6.1.3-Requisitos Legais
18	CIPA para a concessão	6.1.3-Requisitos Legais
19	Criação e manutenção de PGR, PPRa e PCMSO	6.1.3-Requisitos Legais
20	LTCAT	6.1.3-Requisitos Legais
21	PCA (Programa de Controle Auditivo)	6.1.3-Requisitos Legais
22	PPR (Programa de Proteção Respiratória)	6.1.3-Requisitos Legais
23	Atendimento e-social	6.1.3-Requisitos Legais
Procedimentos Operacionais		
24	Balão Infinito - Operação	8.1-Planejamento e controle operacional
25	Tirolesa - Operação	8.1-Planejamento e controle operacional
26	Aluguel de Bicicletas	8.1-Planejamento e controle operacional
Analises de Risco		
27	Balão Infinito - Construção	6.1.2-Processo de gestão de risco
28	Uso de motosserra em construção de atrativos de aventura	6.1.2-Processo de gestão de risco
29	Tirolesa - Construção Edificações	6.1.2-Processo de gestão de risco
30	Tirolesa - Construção cabos	6.1.2-Processo de gestão de risco
31	Instalação de placas de sinalização	6.1.2-Processo de gestão de risco
32	Balão Infinito - Operação	6.1.2-Processo de gestão de risco
33	Testes Tirolesa	6.1.2-Processo de gestão de risco
34	Tirolesa - Operação	6.1.2-Processo de gestão de risco
Atendimento a Emergências		
35	Disponibilização de 2 bombeiros civis (1 para Fortaleza e outro Itaibeirinho)	8.2-Preparação e resposta a emergência
36	Realização de dois simulados	8.2-Preparação e resposta a emergência

E-mail da Concessionária com anexo dos itens SGS realizados:

[EXT] RES: [Deloitte | Urbia] | Solicitação de informações - Trimestral (Abril, Maio, Ju...

Humberto José dos Santos F

Para: Castillo, Pedro Felipe Barbosa de; Ezequiel Machado (External) seg 07/08/2023 16:12
 Ce: Nogueira, Wagner Marques Gonçalves; Santana, Felipe Versiani Barros;
 Fernando Eduardo Medeiros

Acompanhar. Data de início: segunda-feira, 7 de agosto de 2023. Data prevista para conclusão: segunda-feira, 7 de agosto de 2023.

Itens SGS realizados.pdf 421 KB

Prezado Pedro, boa tarde.

Faltou seguir com o PDF do cronograma uma listagem das ações já desenvolvidas pelo SESMT com vínculo ao SGS. Vamos incluir uma atualização dessa informação para o relatório de Julho/23.

Sobre as ações de poda e corte entre abril e junho de 2023, elas ocorreram, mas não possuem registro fotográfico, o que será feito à partir de agora.

Sobre a Solicitação ID0006, não estamos seguindo um programa de paisagismo. As podas e cortes são realizadas sob demanda, quando a equipe operacional verifica a necessidade para tal.

Atenciosamente,

Relatório Mensal de Acompanhamento – Outubro de 2023

E-mail de retorno da Concessionária com relação ao início do reporte do andamento da implantação do SGS.

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

 Humberto José dos Santos F

Para:  Santana, Felipe Versiani Barros
Cc:  Castilho, Pedro Felipe Barbosa de:  Nogueira, Wagner Marques Goncalves;
 Ezequiel Machado (External)

qui 31/08/2023 09:11

Prezado Felipe,

Bom dia,

Conforme informei ontem, essa atualização virá no relatório de agosto/23.

Atenciosamente,

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


A NATUREZA NOS CONECTA
   @urbiaparques

Relatório Mensal de Acompanhamento – Outubro de 2023

Anexo IX – 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)	Em andamento		Urbia e ICMBio
R.T.3	Relatório Parcial de Resultados (3º Trimestre)	Em andamento		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Janeiro)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Fevereiro)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Março)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.S.2	Relatório Semestral (2º Semestre)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Abril)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Maio)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Junho)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.T.5	Relatório Parcial de Resultados (5º Trimestre)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Julho)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Agosto)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Setembro)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.S.3	Relatório Semestral (3º Semestre)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Outubro)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Novembro)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Dezembro)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.T.5	Relatório Parcial de Resultados (5º Trimestre)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Janeiro)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Fevereiro)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Março)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.S.4	Relatório Semestral (4º Semestre)	Não iniciado		Urbia e ICMBio

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

From: Humberto José dos Santos Filho <h.filho@urbiaparques.com.br>
 Sent: quarta-feira, 2 de agosto de 2023 18:04
 To: Eridiane Lopes da Silva <eridiane.silva@icmbio.gov.br>; ICMBio/Aparados da Serra Geral <ng1.aparadosdaserrageral@icmbio.gov.br>
 Cc: Castillo, Pedro Felipe Barbosa de <pcastillo@delettre.com>; Na Rí Lee Cerdona <neli.cerdona@urbiaparques.com.br>; Iris Sonveso Fontes <isfontes@urbiaparques.com.br>; Lindenor José Cavaleiro <lcavaleiro@urbiaparques.com.br>; Aline de Mattos <amattos@urbiaparques.com.br>; Ezequiel Machado (External) <emachado@urbiaparques.com.br>
 Subject: [EXT] Alterações no Formulário de Pesquisa de Satisfação e Perfil do Visitante

Prezada Eridiane,

Boa tarde,

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

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

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

<https://forms.office.com/r/7GqPjUuAWQ>

Havendo necessidade de adequações ou esclarecimentos, permanecemos à disposição.

Atenciosamente,

Planilha contemplando a proposta da nova pesquisa de satisfação

Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2023		Pesquisa aplicada pela Urbia	Proposta de NOVA pesquisa aplicada pela Urbia
a) Cortesia e atendimento dos funcionários	Cortesia e atendimento dos funcionários	Cortesia e atendimento dos funcionários	Cortesia e atendimento dos funcionários
b) Tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos	Tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos	Tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos	Tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos
c) O valor gasto foi compatível com com a experiência do visitante	Custo-benefício da visitação (valor gasto x experiência)	Custo-benefício da visitação (valor gasto x experiência)	Custo-benefício da visitação (valor gasto x experiência)
d) Sinalização e acessibilidade, inclusive para deficientes físicos acessarem estruturas internas e externas dos Parques	Sinalização e facilidade de acesso aos Parques	Sinalização e facilidade de acesso aos Parques	Condições de acessibilidade para portadores de necessidades especiais dentro dos Parques
e) Limpeza e higiene das instalações	Acessibilidade, mobilidade e sinalização dentro dos Parques	Sinalização dentro dos Parques	Sinalização dentro dos Parques
f) Qualidade de alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio	Qualidade de alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio (loja de conveniência)	Qualidade de alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio (loja de conveniência)	Qualidade de alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio (loja de conveniência)
g) Manutenção e conservação de instalações, espaços e serviços de visitação em atrativos turísticos	Manutenção/conservação, limpeza e higiene das instalações, trilhas e espaços de receptivo	Manutenção/conservação, limpeza e higiene das instalações, trilhas e espaços de receptivo	Manutenção/conservação, limpeza e higiene das instalações, trilhas e espaços de receptivo
h) Percepção quanto à segurança patrimonial do visitante	Percepção quanto à segurança nas dependências do parque e áreas de entorno	Percepção quanto à segurança nas dependências do parque e áreas de entorno	Percepção quanto à segurança nas dependências do parque e áreas de entorno

Anexo XI – Ata de reunião de governança 26/09/2023.

		ATA DE REUNIÃO	DATA/HORA	LOCAL	
PARTICIPANTES:			26-09-2023 16h-17h	Microsoft Teams	
Urbia: Humberto José, Lindenor Cavalheiro, Íris Fontes e Camila Lacerda.				MINUTA PARA DISCUSSÃO	
ASSUNTOS DISCUTIDOS					
ITEM	DISCUSSÕES	AÇÃO / ENCAMINHAMENTO	RESPONSÁVEL	PRAZO	
Critérios de Desempenho e NBV	<ul style="list-style-type: none"> A Urbia sugeriu realizar uma reunião para discussão da sua proposta de critérios de mensuração de desempenho, dos Indicadores R e M, enviada para apreciação do Poder Concedente e Verificador Independente no dia, com o intuito de acordar o prazo para encaminhamento. Dessa forma, ficou alinhado que será marcada uma agenda para discussão dos referidos critérios após o envio da análise inicial feita pela Deloitte. 	<ul style="list-style-type: none"> Responder ao Poder Concedente e Concessionária quanto a análise dos critérios de mensuração enviados pela Concessionária; Propor agenda de reuniões para discussão e entendimento a respeitos dos critérios para mensuração de desempenho; 	Deloitte	06/10/2023	
Pesquisa de Satisfação	<ul style="list-style-type: none"> Ainda durante a exposição dos pontos de atenção, a Deloitte indagou se o Poder Concedente havia realizado a avaliação da nova proposta da pesquisa de satisfação enviada para apreciação no dia anterior. Diante a pesquisa de satisfação já havendo sido alterada na prática desse contexto, o ICMBio informou que a pesquisa de satisfação proposta foi submetida a análise de um corpo técnico de analistas e que assim que obtiverem um retorno irá enviar uma resposta formal ao VI e à Concessionária. 	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar a nova proposta de pesquisa de satisfação e dar um retorno para a Concessionária e para o Verificador Independente. 	ICMBio	30/10/2023	
Relatório de acompanhamento mensal/ Agosto 2023	<ul style="list-style-type: none"> Foi exposto pela Deloitte que ainda não foi recepcionada a documentação necessária para a elaboração do relatório de acompanhamento mensal referente ao mês de Agosto/2023. A Urbia respondeu que se trata de um relatório não previsto em Contrato de Concessão, cujo envio foi acordado por liberalidade da Concessionária, informando ainda que o relatório de agosto será enviado no inicio de outubro/23, após a normalização de outras demandas internas. 	<ul style="list-style-type: none"> Enviar as documentações faltantes para a elaboração do relatório mensal de acompanhamento referente ao mês de Agosto/2023. 	Urbia	06/10/2023	

Relatório Mensal de Acompanhamento – Outubro de 2023

Anexo XII – Modelo de reporte das ações de implantação do SGS

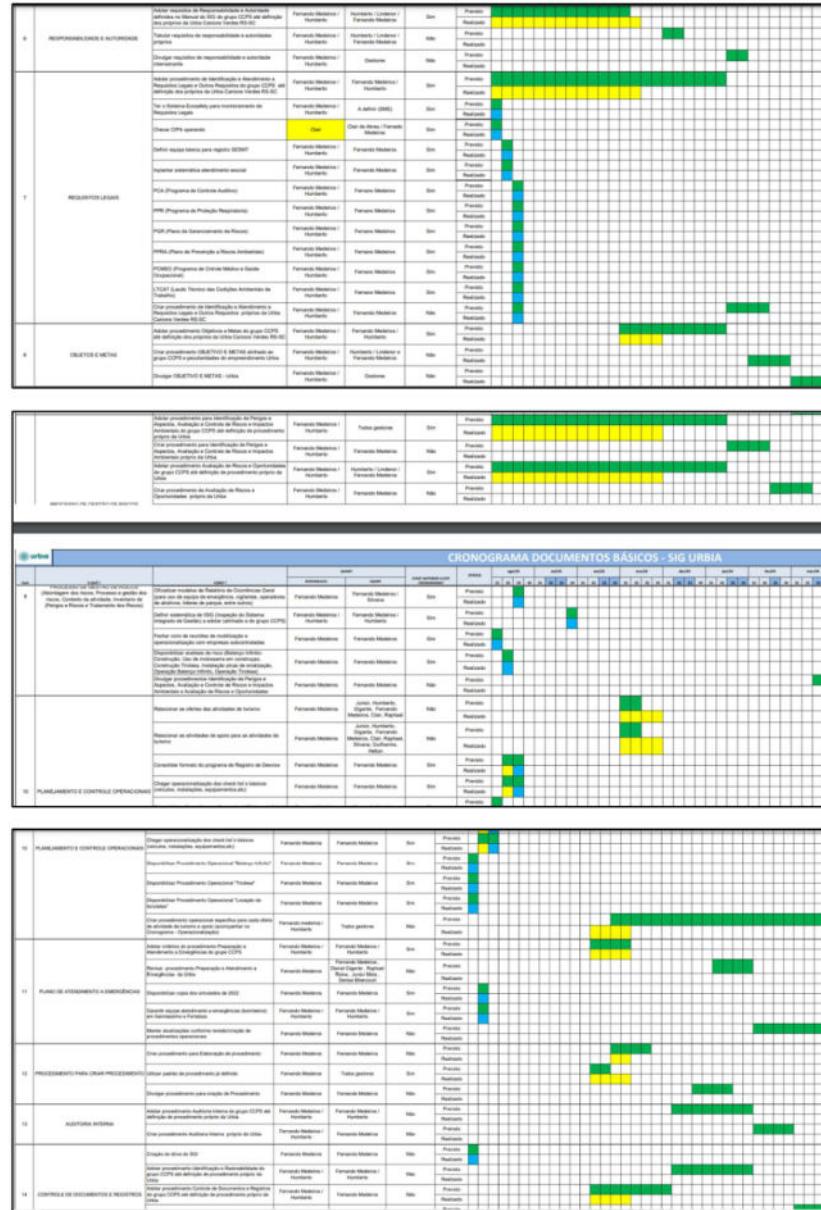
Recebimento do arquivo via Deloitte Connect:

The screenshot shows a file upload interface. At the top, there is a header with the text 'Detalhes da solicitação' and a close button 'X'. Below the header, there are several icons: a list, a green leaf, a green checkmark, a speech bubble, and a gear. A dashed rectangular box is overlaid on the interface, covering the file selection area. Inside this box is a blue cloud icon with an upward arrow. Below the icon, the text 'Arraste e solte seus arquivos ou Navegar' is displayed. Below the dashed box, there are two download links: 'Baixar todos os arquivos' and 'Selecionar os arquivos a serem baixados'. At the bottom, there is a search bar with the placeholder 'Pesquisar por arquivo ou nome de usuário' and a magnifying glass icon. The entire interface is set against a light gray background.

Cronograma do Sistema de Gestão de Segurança (SGS):



Relatório Mensal de Acompanhamento – Outubro de 2022



Relatório Mensal de Acompanhamento – Outubro de 2023

Relatório Mensal de Acompanhamento – Outubro de 2023

Deloitte.

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

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

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

58