



## Relatório Semestral de Desempenho – Abril a Setembro 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.

*16 de janeiro de 2025*

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 Semestral de Desempenho relativo aos meses de abril, maio, junho, julho, agosto e setembro 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 dispõr de V. Sas para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários e subscrevemos-nos.

Atenciosamente,

DELOITTE TOUCHE TOHMATSU CONSULTORES LTDA.

Paulo M. Vitale

Sócio – Risk Advisory

# Índice

1. Introdução	3
2. Objetivo	4
3. Sumário Executivo	5
4. Apuração dos Indicadores de Desempenho	10
5. Anexos	36

# 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 verificar 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.

Faz-se necessário 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 da execução do Contrato de Concessão nº 01/2021, estabelecido entre a Urbia Câñions Verdes S.A. (Concessionária) e a Deloitte Touche Tohmatsu Consultores Ltda. (Verificador Independente) o presente instrumento tem por objetivo apresentar ao Poder Concedente (ICMBio) a Nota de Avaliação de Desempenho da Concessionária e o respectivo percentual (%) da Outorga Variável para o 3º semestre de acompanhamento do contrato, tendo como foco os seguintes aspectos:

- Índice de Satisfação dos Visitantes (S)
- Qualidade na Gestão de Resíduos da Operação (R)
- Manutenção e Conservação das Infraestruturas Concedidas (M)

Dessa forma, este relatório visa apresentar o detalhamento do processo e os critérios considerados para obtenção do resultado destes indicadores, assim como a Nota Final de Desempenho (NF) e o percentual da Outorga Variável a ser aplicado para o período de abril a setembro de 2024 (3º semestre de vigência do contrato do Verificador Independente).

Faz-se necessário ressaltar que, em virtude da restrição de escopo, a Deloitte não realizou análises com objetivo validar a autenticidade das informações/documentações fornecidas pela Concessionária, sendo de exclusiva responsabilidade da Urbia Câñions Verdes S.A a integridade e exatidão das informações e documentações fornecidas.

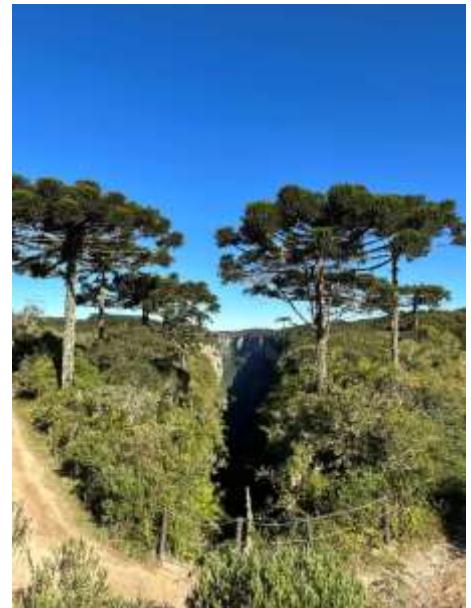


Figura 2 – Vista do Cânion da Trilha do Vértice, localizado no Núcleo Itaimbezinho.



Figura 3 – Vista do Mirante Véu de Noiva, na Trilha do Vértice, localizado no Núcleo Itaimbezinho.

# 3. Sumário Executivo

## 3.1 Nota Final de Desempenho e Outorga Variável

O diagrama abaixo resume a composição da Nota Final da avaliação de desempenho da Concessionária (NF) e a Outorga Variável (OV) para o semestre que engloba os meses de abril a setembro de 2024.

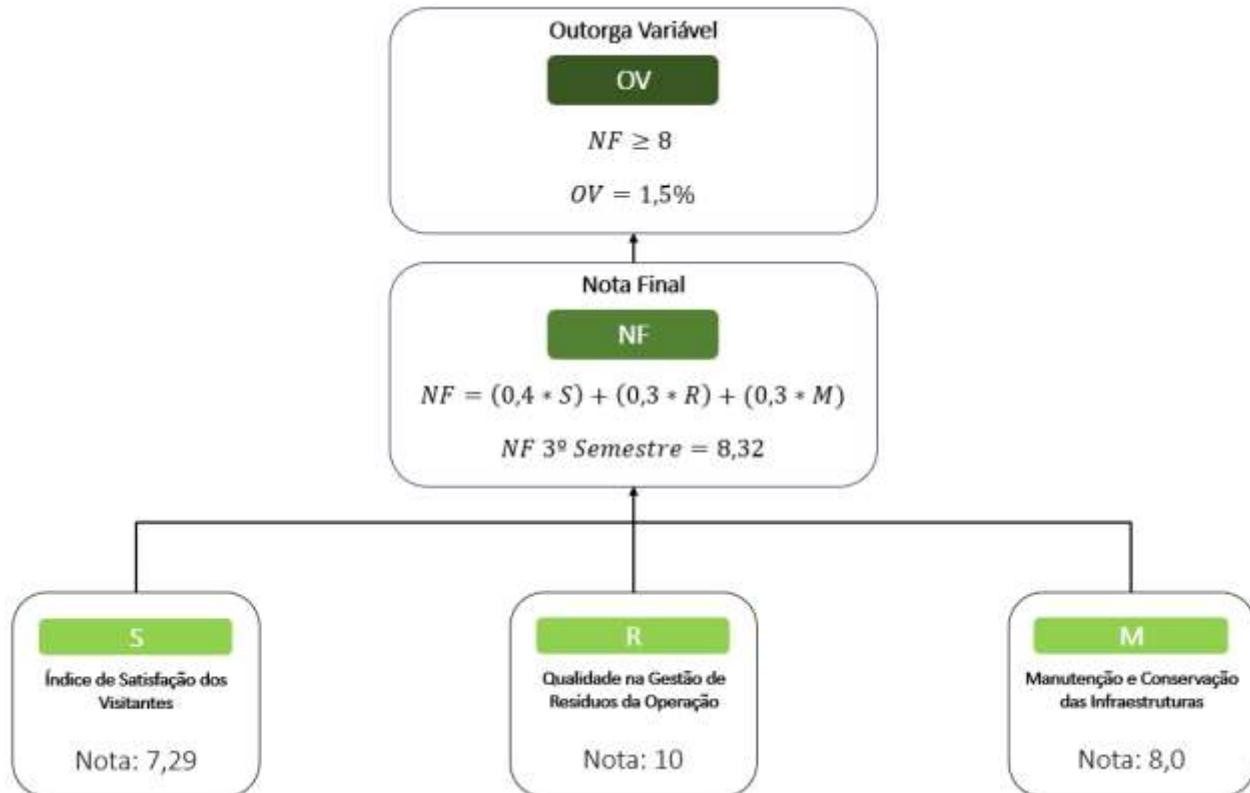


Diagrama 1 – Composição da Nota Final (NF) e da Outorga Variável (OV)

Apresentamos na sequência um resumo dos resultados obtidos para cada um dos indicadores que compõem a Nota Final (NF). O detalhamento do processo de mensuração e dos critérios considerados estão apresentados na seção 4 deste relatório.

### 3.2 Resumo dos Indicadores

#### 3.2.1 Índice de Satisfação dos Visitantes (S):

Quesito de avaliação	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria a cortesia e atendimento dos funcionários?	8,99	5,0	6,5	9,00	9,30	9,54
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?	9,37	6,5	7,0	9,04	9,20	9,38
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria o custo-benefício da visitação (valor gasto x experiência)?	6,20	4,0	4,5	7,19	7,26	7,79
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria as condições de acessibilidade para portadores de necessidades especiais dentro dos Parques?	8,03	3,5	1,5	7,59	7,99	8,25
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria a sinalização dentro do parque?	7,18	4,0	4,5	8,34	8,29	8,63
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)?	8,04	5,0	5,5	8,31	8,03	8,53
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria a manutenção/conservação, limpeza e higiene das instalações, trilhas e espaços de recepção?	8,48	5,0	6,25	8,78	9,01	9,04
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria sua percepção quanto à segurança nas dependências do parque e áreas de entorno?	8,71	4,5	5,25	8,35	8,55	8,88
Em uma escala de 0 a 10, nos conte como foi sua experiência nos parques?	7,96*	6,0	4,75	9,17	8,75	9,11
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?	7,99*	5,5	3,0	9,33	9,07	9,16
<b>Média ajustada (1-10)</b>	<b>8,09</b>	<b>4,90</b>	<b>4,88</b>	<b>8,51</b>	<b>8,54</b>	<b>8,83</b>
Número de visitantes no mês	7402	1761	6258	9456	6868	8952
Número de pesquisas aplicadas no mês	71	2	4	95	165	76
<b>Média Geral no Semestre (1-10)</b>	<b>7,29</b>					

Tabela 1 – Pontuação do Indicador S

A partir das informações descritas na tabela acima, a nota atribuída ao Índice de Satisfação dos Visitantes (S), no período de abril a setembro de 2024 (3º semestre de vigência do contrato), é de **7,29**.

#### Ressalvas do Verificador Independente

A partir da análise das bases de dados que contempla o resultado da pesquisa de satisfação aplicada pela Concessionária nos meses de abril, julho e agosto de 2024, o VI procedeu com o cálculo do Indicador S (Índice de Satisfação do Visitante) nos termos definidos pelo Anexo V do Contrato de Concessão 01/2021, ou seja, calculando a média aritmética das respostas para cada quesito do questionário aplicado. Contudo, o Verificador entende como pertinente destacar as seguintes ressalvas:

- Para os questionários aplicados presencialmente, 8 das 10 perguntas contempladas na base de resultados da pesquisa de satisfação apresentam escala de resposta com notas de 1 a 5 e 2 questões apresentam escala de 0 a 10. Nos questionários Online, todas as perguntas apresentam escala de resposta com notas de 0 a 10. O Anexo V do Contrato de Concessão Nº 01/2021, no seu item 2.5, define que a escala a ser aplicada é de 1 a 10 para todas as perguntas. A questão referente a escala de pontuação, bem como das perguntas a serem aplicadas nos questionários, já havia sido alinhada entre as partes, conforme ata referente a reunião

realizada em 22 de novembro de 2023 (Anexo XVII). Nesse sentido, para viabilizar o cálculo da média aritmética das respostas, o VI realizou uma normalização dos resultados que possuíam escala de 1 a 5, de forma a atender a escala exigida pelo Anexo V (1 a 10).

- As bases de resultados das pesquisas de satisfação aplicadas nos meses em questão contêm células em branco e células com indicação “N/A”, diferente das bases anteriores, que possuíam respostas válidas para todas as perguntas. Dessa forma, torna-se necessário o esclarecimento do significado das células em branco e marcadas com “N/A”, bem como a definição de qual nota será atribuída nesses casos para futuros questionários.
- Para o mês de abril, o arquivo em formato .xlsx enviado pela Concessionária, com o registro dos resultados das pesquisas de satisfação aplicadas no mês de abril de 2024, não contempla o horário de início e término do preenchimento dos questionários, conforme modelo de reporte anterior. Portanto, ressaltamos que a base de respostas referente ao mês de abril de 2024 não apresenta a confiabilidade esperada para utilização dos seus registros no cálculo do Indicador S, tendo em vista a impossibilidade de se verificar quando esta foi aplicada.

### 3.2.2 Qualidade na Gestão de Resíduos da Operação (R):

Quesito de avaliação	Atendimento		
	Sim	Parcial	Não
1. Existe sinalização com instruções ao visitante para destinação de lixo?	X		
2. Existem lixeiras para coleta seletiva?	X		
3. As lixeiras e cestas de coleta de resíduos encontram-se disponíveis para receber novos resíduos, sem demonstrar vazamento ou transbordo?	X		
4. A Área da Concessão encontra-se livre de resíduos em locais não apropriados?	X		
5. As trilhas estão livres de resíduos?	X		
6. As Áreas das Concessões encontram-se livres de restos de alimentos ao alcance de animais?	X		
7. Existem locais apropriados para guardar os resíduos até a destinação para a coleta pública?	X		
8. Sanitários estão limpos e higienizados?	X		
9. Sanitários tem produtos de higiene disponíveis?	X		
10. Existem ações que fomentem a minimização de geração de resíduos pelos visitantes?	X		
Total	10	0	0
<b>Somatório de Inconformidades</b>	<b>0</b>		

Tabela 2 – Pontuação do Indicador R

A partir das informações descritas na tabela acima, a nota ser atribuída ao Indicador Qualidade na Gestão de Resíduos (R), no período de abril a setembro de 2024 (3º semestre do contrato), é de **10**.

### 3.2.3 Manutenção e Conservação das Infraestruturas concedidas dos Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral (M):

Quesito de avaliação	Atendimento		
	Sim	Parcial	Não
1. Elementos construtivos das edificações estão em bom estado de conservação e funcionamento?	X		
2. O Mobiliário está sem avarias e anormalidades?	X		
3. Manutenções preventivas e corretivas programadas foram realizadas?	X		
4. O Número balizador da visitação (NBV) calculado para os diferentes atrativos está sendo monitorado adequadamente pela concessionária?			X
5. A sinalização dos parques foi instalada adequadamente e são mantidas em bom estado?	X		
6. A exposição interpretativa no centro de visitantes e demais elementos de interpretação ambiental nos postos de informação e controle e centros de apoio ao visitante são mantidas em bom estado de conservação?	X		
7. O Sistema de Gestão de Segurança foi implementado e está sendo monitorado adequadamente pela concessionária?		X	
8. As áreas verdes concedidas estão em dia com poda e corte da grama?	X		
9. O Paisagismo da área da concessão está sendo realizado?	X		
10. A iluminação está em adequado funcionamento?	X		
Total	8	0,5	1
<b>Somatório de Inconformidades</b>	<b>1,5</b>		

Tabela 3 – Pontuação do Indicador M

A partir das informações descritas no quadro acima, a nota ser atribuída ao Indicador Manutenção e Conservação das Infraestruturas Concedidas dos Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral (M), no período de abril a setembro de 2024 (3º semestre do contrato), é de **8,0**.

### 3.3 Outorga Variável

A Nota Final (NF) da avaliação de desempenho semestral impactará na arrecadação da Outorga variável. De acordo com o Anexo V do Contrato de Concessão, caso NF seja maior ou igual a 8, o percentual devido de outorga variável será igual a 1,5% sobre a receita operacional bruta. Caso NF seja inferior a 8, o percentual devido de outorga variável será calculado pela seguinte fórmula:

$$OV = 1,6\% + (1/10) * (10 - NF)$$

Onde:

**OV:** Outorga Variável

**NF:** Nota final da avaliação de desempenho semestral

Dessa forma, apresentamos abaixo o valor calculado para a Outorga Variável (OV) no 3º semestre do contrato (abril a setembro de 2024):

---

*O resultado relativo ao 3º semestre de acompanhamento do Contrato de Concessão nº 01/2021 (abril, maio, junho, julho, agosto e setembro de 2024) corresponde a seguinte nota de avaliação de desempenho:*

$$NF = (0,4 * 7,29) + (0,3 * 10) + (0,3 * 8,0)$$

$$NF = 2,92 + 3,00 + 2,40$$

$$NF = 8,32$$

**Nota Final da Avaliação de Desempenho (NF): 8,32**

*Percentual da Outorga variável:*

$$NF \geq 8$$

$$OV = 1,5\%$$

# 4. Apuração dos Indicadores de Desempenho

Esta seção visa apresentar o detalhamento do processo de mensuração dos indicadores que compõem a Nota Final da avaliação de desempenho da Concessionária (NF), relativa ao 3º semestre de vigência do contrato do Verificador Independente (abril a setembro de 2024), a partir dos critérios estabelecidos no Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021.

Tendo em vista que o Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021 não estabelece critérios de avaliação para determinação da classificação dos quesitos avaliados como “Sim”, “Parcial” e “Não”, foi externado pelo Verificador Independente, por meio do Ofício 004/2023 (Anexo XIII), a necessidade de estabelecimento de critérios objetivos para avaliação dos indicadores e dos quesitos que os compõem. Neste sentido, o VI encaminhou o referido Ofício ao Poder Concedente e à Concessionária no dia 21 de julho de 2023, o qual contemplava sugestões de critérios para mensuração dos Indicadores.

A partir do Ofício encaminhado pelo VI, a Concessionária enviou para apreciação do Poder Concedente, no dia 21 de setembro de 2023, a Correspondência UCV 2023079, que também contemplava sugestões de critérios objetivos para mensuração dos Indicadores. Não obstante, foi solicitado pelo Poder Concedente que o Verificador avaliasse as sugestões feitas pela Concessionária e emitisse uma resposta formal quanto ao conteúdo da referida Correspondência. O VI atendeu à solicitação do Poder Concedente e no dia 10 de outubro de 2023 enviou por e-mail suas considerações quanto aos critérios sugeridos pela Concessionária (Anexo XVIII). De posse das sugestões enviadas pelo VI e pela Concessionária, assim como das considerações do VI com relação as sugestões da Concessionária, o ICMBio se pronunciou formalmente, através do Ofício 204/2023 (Anexo XIV), enviado no dia 22 de novembro de 2023, quanto aos critérios a serem considerados para avaliação dos indicadores de desempenho previstos no contrato de concessão.

Diante do exposto, o Verificador Independente fundamentou a avaliação do desempenho da Concessionária no semestre de referência de acordo com o Ofício 204/2023. Tais critérios são apresentados ao longo desta seção.

## 4.1 Índice de Satisfação dos Visitantes (S):

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

#	Itens a serem avaliados e informações a serem coletadas
01	Cortesia e atendimento dos funcionários
02	Tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos
03	O valor gasto foi compatível com a experiência do visitante
04	Sinalização e acessibilidade, inclusive para deficientes físicos acessarem estruturas internas e externas dos Parques
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 visita em atrativos turísticos
08	Percepção quanto à segurança patrimonial do visitante
09	Nacionalidade

#	Itens a serem avaliados e informações a serem coletadas
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 deve ser calculado com base na média aritmética de todos os critérios do índice de satisfação dos visitantes da amostra do semestre, conforme fórmula abaixo:

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

Em que:

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

**x<sub>iv</sub>** = Nota do indicador i do visitante v

**n<sub>i</sub>** = total de indicadores

**n<sub>v</sub>** = total de visitantes que respondam à pesquisa

A apuração efetuada pelo Verificador Independente (Deloitte) foi realizada considerando os resultados fornecidos pela Concessionária e contemplou a análise da metodologia e conformidade para realização da pesquisa, apresentada pela Concessionária (conforme itens 2.4 e 2.4.1 do Anexo V do Contrato de Concessão) e verificação da base de respostas recebidas.

#### 4.1.1 Resultado do Índice de Satisfação dos Visitantes para o semestre de referência

De acordo com as documentações fornecidas pela Urbia Cânions Verdes S.A., através da plataforma Deloitte Connect (Anexo II), foram aplicadas **413** pesquisas de satisfação com visitantes que compareceram aos Parques Nacionais nos meses de abril de 2024 a setembro de 2024. Os resultados obtidos são apresentados no quadro abaixo:

Quesito de avaliação	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria a cortesia e atendimento dos funcionários?	8,99	5,0	6,5	9,00	9,30	9,54
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?	9,37	6,5	7,0	9,04	9,20	9,38
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria o custo-benefício da visitação (valor gasto x experiência)?	6,20	4,0	4,5	7,19	7,26	7,79
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria as condições de acessibilidade para portadores de necessidades especiais dentro dos Parques?	8,03	3,5	1,5	7,59	7,99	8,25
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria a sinalização dentro do parque?	7,18	4,0	4,5	8,34	8,29	8,63

Quesito de avaliação	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria a qualidade de alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio (loja de conveniência)?	8,04	5,0	5,5	8,31	8,03	8,53
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria a manutenção/conservação, limpeza e higiene das instalações, trilhas e espaços de recepção?	8,48	5,0	6,25	8,78	9,01	9,04
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria sua percepção quanto à segurança nas dependências do parque e áreas de entorno?	8,71	4,5	5,25	8,35	8,55	8,88
Em uma escala de 0 a 10, nos conte como foi sua experiência nos parques?	7,96*	6,0	4,75	9,17	8,75	9,11
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?	7,99*	5,5	3,0	9,33	9,07	9,16
<b>Média ajustada (1-10)</b>	<b>8,09</b>	<b>4,90</b>	<b>4,88</b>	<b>8,51</b>	<b>8,54</b>	<b>8,83</b>
Número de visitantes no mês	7402	1761	6258	9456	6868	8952
Número de pesquisas aplicadas no mês	71	2	4	95	165	76
<b>Média Geral no Semestre (1-10)</b>	<b>7,29</b>					

Tabela 4 – Pontuação do Indicador S

A partir das informações descritas na tabela acima, a nota atribuída ao Índice de Satisfação dos Visitantes (S), no período de abril a setembro de 2024 (3º semestre de vigência do contrato), é de **7,29**.

#### Ressalvas do Verificador Independente

A partir da análise das bases de dados que contempla o resultado da pesquisa de satisfação aplicada pela Concessionária nos meses de abril, julho e agosto de 2024, o VI procedeu com o cálculo do Indicador S (Índice de Satisfação do Visitante) nos termos definidos pelo Anexo V do Contrato de Concessão 01/2021, ou seja, calculando a média aritmética das respostas para cada quesito do questionário aplicado. Contudo, o Verificador entende como pertinente destacar as seguintes ressalvas:

- Para os questionários aplicados presencialmente, 8 das 10 perguntas contempladas na base de resultados da pesquisa de satisfação apresentam escala de resposta com notas de 1 a 5, ao passo que 2 apresentam escala de 0 a 10. Nos questionários Online, todas as perguntas apresentam escala de resposta com notas de 0 a 10. O Anexo V do Contrato de Concessão Nº 01/2021, no seu item 2.5, define que a escala a ser aplicada é de 1 a 10 para todas as perguntas. A questão referente a escala de pontuação, bem como das perguntas a serem aplicadas nos questionários, já havia sido alinhada entre as partes, vide ata referente a reunião realizada em 22 de novembro de 2023 (Anexo XVII). Nesse sentido, para viabilizar o cálculo da média aritmética das respostas, o VI realizou uma normalização dos resultados que possuíam escala de 1 a 5, de forma a atender a escala exigida pelo Anexo V (1 a 10).
- As bases de resultados das pesquisas de satisfação aplicadas nos meses em questão contêm células em branco e células com indicação “N/A”, diferente das bases anteriores, que possuíam respostas válidas para todas as perguntas. Dessa forma, torna-se necessário o esclarecimento do significado das células em branco e marcadas com “N/A”, bem como a definição de qual nota será atribuída nesses casos para futuros questionários.

Para o mês de abril, o arquivo em formato .xlsx enviado pela Concessionária, com o registro dos resultados das pesquisas de satisfação aplicadas no mês de abril de 2024, não contempla o horário de início e término do preenchimento dos questionários, conforme modelo de reporte anterior. Portanto, o Verificador ressalta que a base de respostas referente ao mês de abril de 2024 não apresenta a confiabilidade necessária para utilização dos seus registros no cálculo do Indicador S, tendo em vista a impossibilidade de se verificar quando esta foi aplicada.

#### 4.1.2 Análise amostral

O Verificador constatou que o tamanho mínimo da amostra mensal de entrevistados, requerido no Anexo V do Contrato de Concessão, para verificação da satisfação do visitante (10% do total de visitantes nos Parques Nacionais) não foi atingido. No semestre de referência, de acordo com as informações fornecidas pela Concessionária, foram aplicadas **413** pesquisas de satisfação, sendo necessário um total de **4.070** (10% de 40.697, número total de visitantes no período, conforme apresentado no Anexo I deste relatório), representando uma diferença de **3.657** para atingimento da amostra mínima.

Em reunião realizada no dia 22 de novembro de 2023 (Anexo XVII), foi demandado pela Concessionária e pelo Poder Concedente que o Verificador Independente realizasse uma análise quanto ao tamanho da amostra de pesquisas de satisfação a serem aplicadas para obtenção de um intervalo de confiança de 95% nos resultados aferidos. Dessa forma, no relatório semestral de desempenho referente ao 1º semestre do contrato de verificação, enviado para as partes no dia 15 de dezembro de 2023, o VI apresentou o detalhamento do cálculo do tamanho mínimo da amostra necessário para obtenção do intervalo de confiança solicitado. O valor final obtido para a amostra mínima de pesquisas de satisfação a serem aplicadas por semestre foi 385.

Portanto, pode-se concluir que a Concessionária não atendeu aos requisitos amostrais contemplados no Anexo V do Contrato de Concessão, contudo, conseguiu atingir a amostra mínima necessária calculada pelo VI e detalhada no relatório semestral de desempenho dos meses de abril a setembro de 2023 (deve-se ressaltar que esta amostra mínima calculada pelo VI atendeu a uma demanda do Poder Concedente e da Concessionária, ou seja, não podendo ser considerada um parâmetro oficial para o contrato de concessão dos Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral, tendo em vista que não está formalizada em nenhum instrumento contratual da referida Concessão).

Ainda nesse contexto, cabe ressaltar que o VI procedeu com o cálculo do Índice de Satisfação dos Visitantes de acordo com o item 2.6 do Anexo V, ou seja, a partir da média aritmética das respostas dos entrevistados. É importante destacar que em virtude do não atingimento do número de pesquisas definido em contrato, ou seja, 10% do total de visitantes que frequentaram a Unidade de Conservação (413 pesquisas para 40.697 visitantes) a média final obtida pode não representar a real percepção dos usuários que frequentaram os Parques Nacionais entre os meses de abril de 2024 a setembro de 2024. Contudo, a amostra realizada é maior que a amostra mínima, de 385, calculada pelo VI para a obtenção de um intervalo de confiança de 95%.

#### Nota de esclarecimento:

No relatório mensal de acompanhamento referente ao mês de maio de 2023 (versão final enviada para as partes no dia 18 de agosto de 2023, conforme Anexo XIX), o Verificador Independente demonstrou alguns pontos de divergência entre a pesquisa de satisfação aplicada pela Urbia e as disposições do Anexo V do Contrato de Concessão. A partir dessas observações do VI, a Concessionária enviou às partes (Verificador e Poder Concedente), no dia 02 de agosto de 2023, uma proposta de novos quesitos a serem aplicados na pesquisa de satisfação (Anexo XX).

Em reunião realizada no dia 26 de setembro 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 à Concessionária (Urbia) e ao Verificador Independente (Deloitte), conforme ata de reunião (Anexo XVI).

Não obstante, em reunião de governança realizada no dia 22 de novembro de 2023, que contou com a participação das partes supracitadas, o ICMBio informou que a pesquisa de satisfação poderá ser realizada de acordo com a proposta enviada pela Urbia, até que seja definido alguma orientação institucional quanto ao tema, conforme ata de registro da referida reunião (Anexo XV).

#### **4.1.3 Resultado aferido do Índice de Satisfação dos Visitantes (S)**

---

*De acordo com os resultados da pesquisa de satisfação aplicada pela Concessionária no 3º semestre de avaliação do Contrato de Concessão nº 01/2021 (abril a setembro de 2024) e dos comentários e considerações do Verificador Independente, conforme detalhamento expresso no item 4.1 deste relatório, a nota de avaliação do Índice de Satisfação dos Visitantes para o período de referência é: 7,29.*

---

## 4.2 Qualidade na Gestão de Resíduos da Operação (R):

Conforme disposto no item 3 do Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021, a Concessionária deve garantir as adequadas condições de salubridade e higiene em todas as edificações incluídas na concessão, compreendendo, mas não se limitando, a limpeza de sanitários, vias, passeios, áreas de alimentação, comércio, portarias, áreas de eventos (durante e após a realização dos mesmos), entorno de edificações e interior das edificações.

Nesse contexto, o Verificador Independente realizou a avaliação dos seguintes quesitos (estabelecidos no item 3.2 do Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021):

1. Existe sinalização com instruções ao visitante para destinação de lixo?
2. Existem lixeiras para coleta seletiva?
3. As lixeiras e cestas de coleta de resíduos encontram-se disponíveis para receber novos resíduos, sem demonstrar vazamento ou transbordo?
4. A Área da Concessão encontra-se livre de resíduos em locais não apropriados?
5. As trilhas estão livres de resíduos?
6. As Áreas das Concessões encontram-se livres de restos de alimentos ao alcance de animais?
7. Existem locais apropriados para guardar os resíduos até a destinação para a coleta pública?
8. Sanitários estão limpos e higienizados?
9. Sanitários tem produtos de higiene disponíveis?
10. Existem ações que fomentem a minimização de geração de resíduos pelos visitantes?

Ainda de acordo com o item 3.3 do Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021, os elementos que tiverem respostas “Não” deverão ser tratados como inconformidade para compor a pontuação do INDICADOR. Os elementos que tiverem resposta “Parcial” contabilizam meia inconformidade. Os elementos que tiverem respostas “Sim” não são contabilizados para fins de pontuação.” Ao final, a partir do somatório das inconformidades identificadas em cada indicador será atribuída uma nota entre 0 e 10, conforme tabela abaixo:

Mecanismo de pontuação	
Somatório de Inconformidades	Nota
0	10
0 < SINC <= 1	9
1 < SINC <= 2	8
2 < SINC <= 3	7
3 < SINC <= 4	6
4 < SINC <= 5	5
5 < SINC <= 6	4

Mecanismo de pontuação	
6 < SINC <= 7	3
7 < SINC <= 8	2
8 < SINC <= 9	1
9 < SINC <= 10	0

Quadro 1 – Mecanismo de pontuação – somatório de inconformidades

#### 4.2.1 Resultado do Indicador Qualidade na Gestão de Resíduos da Operação (R):

O quadro abaixo resume a avaliação do Verificador Independente quanto aos quesitos que compõem o indicador Qualidade na Gestão de Resíduos da Operação (R).

Quesito de avaliação	Atendimento		
	Sim	Parcial	Não
1. Existe sinalização com instruções ao visitante para destinação de lixo?	X		
2. Existem lixeiras para coleta seletiva?	X		
3. As lixeiras e cestas de coleta de resíduos encontram-se disponíveis para receber novos resíduos, sem demonstrar vazamento ou transbordo?	X		
4. A Área da Concessão encontra-se livre de resíduos em locais não apropriados?	X		
5. As trilhas estão livres de resíduos?	X		
6. As Áreas das Concessões encontram-se livres de restos de alimentos ao alcance de animais?	X		
7. Existem locais apropriados para guardar os resíduos até a destinação para a coleta pública?	X		
8. Sanitários estão limpos e higienizados?	X		
9. Sanitários tem produtos de higiene disponíveis?	X		
10. Existem ações que fomentem a minimização de geração de resíduos pelos visitantes?	X		
Total	10	0	0
<b>Somatório de Inconformidades</b>	<b>0</b>		

Tabela 5 – Pontuação do Indicador R

A partir das informações descritas na tabela acima, a nota ser atribuída ao Indicador Qualidade na Gestão de Resíduos (R), no período de abril a setembro de 2024 (3º semestre do contrato), é de **10**. O detalhamento da avaliação de cada um dos quesitos que compõem o referido indicador é apresentado na sequência.

## 4.2.2 Método de apuração do Verificador Independente

Conforme Ofício 004/2023, o método de verificação utilizado pelo Verificador para avaliar os quesitos que compõem o Indicador R é baseado nas evidências fotográficas registradas durante as inspeções físicas, realizadas uma vez a cada trimestre e documentações enviadas pela Concessionária.

No semestre em questão, o Verificador realizou duas inspeções físicas nos 3 núcleos que compõem os Parques Nacionais Aparados da Serra e da Serra Geral (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), nos dias 20 e 21 de junho de 2024 e 12 e 13 de setembro de 2024.

Em consonância com os critérios de avaliação aprovados pelo Poder Concedente e Concessionária no dia 22 de novembro de 2023, através do Ofício 204/2023 (Anexo XIV), a classificação das respostas possíveis para os quesitos de 1 a 10 (Sim, Parcial e Não) se dará a partir dos critérios detalhados na sequência.

## 4.2.3 Detalhamento da avaliação dos quesitos que compõem o Indicador Qualidade na Gestão dos Resíduos da Operação (R)

- **Quesito 1 – Existe sinalização com instruções ao visitante para destinação de lixo?**

Para avaliação deste quesito foram consideradas o total de 15 lixeiras, existentes nos 3 núcleos dos Parques Nacionais Aparados da Serra e da Serra Geral, conforme detalhamento contemplado na tabela abaixo:

Itaimbezinho	Fortaleza	Rio do Boi
Lixeira Estacionamento/Guarita	Lixeira Estacionamento/Entrada	Lixeira 1 – CAV Principal
Lixeira 1 - CV Itaimbezinho	Lixeira Centro de Visitação (CV)	Lixeira 2 – CAV Principal
Lixeira 2 - CV Itaimbezinho	Lixeira CAV Segredo	
Lixeira CAV Cotovelo	Lixeira 1 - CAV Mirante Fortaleza	
Lixeira Centro de Exposição	Lixeira 2 – CAV Mirante Fortaleza	
Lixeira Café Costaneira		
Lixeira 1 Centro de Operações		
Lixeira 2 Centro de Operações		

Tabela 6 – Lixeiras consideradas nos 3 núcleos dos Parques Nacionais.

Os critérios para avaliação deste quesito são apresentados na tabela abaixo:

Sim	Parcial	Não
Se <b>do total de 15</b> lixeiras existentes nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), <b>pelo menos 80%</b> possuem sinalização com instruções para o devido descarte do resíduo.	Se <b>do total de 15</b> lixeiras existentes nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), <b>menos de 80% e mais de 50%</b> possuem sinalização com instruções para o devido descarte do resíduo.	Se <b>do total de 15</b> lixeiras existentes nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), <b>menos de 50%</b> possuem sinalização com instruções para o devido descarte do resíduo.

Tabela 7 – Critérios de avaliação para o quesito 1 (Sim, Parcial e Não).

Conclusão:

A partir das evidências fotográficas obtidas pelo Verificador Independente durante a realização das inspeções físicas (Anexo III), do total de 15 lixeiras observadas, 15 possuem sinalização com instruções ao visitante para o devido descarte do resíduo. Com isso, a partir dos critérios contemplados na tabela 7, a resposta para atendimento desse quesito é “Sim” (0 inconformidade).

- **Quesito 2 - Existem lixeiras para coleta seletiva?**

Para avaliação deste quesito foram consideradas o total de 15 lixeiras, existentes nos 3 núcleos dos Parques Nacionais Aparados da Serra e da Serra Geral, conforme detalhamento contemplado na tabela abaixo:

Itaimbezinho	Fortaleza	Rio do Boi
Lixeira Estacionamento/Guarita	Lixeira Estacionamento/Entrada	Lixeira 1 – CAV Principal
Lixeira 1 - CV Itaimbezinho	Lixeira Centro de Visitação (CV)	Lixeira 2 – CAV Principal
Lixeira 2 - CV Itaimbezinho	Lixeira CAV Segredo	
Lixeira CAV Cotovelo	Lixeira 1 - CAV Mirante Fortaleza	
Lixeira Centro de Exposição	Lixeira 2 – CAV Mirante Fortaleza	
Lixeira Café Costaneira		
Lixeira 1 Centro de Operações		
Lixeira 2 Centro de Operações		

Tabela 8 – Lixeiras consideradas nos 3 núcleos dos Parques Nacionais.

Os critérios para avaliação deste quesito são apresentados na tabela abaixo:

Sim	Parcial	Não
Existência de lixeiras para coleta seletiva <b>em pelo menos 80% dos locais (CAV, CV, PIC's, Restaurante, Estacionamento, etc.)</b> que compõem os Parques Nacionais (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi).	Existência de lixeiras para coleta seletiva <b>em menos de 80% e mais de 50% dos locais (CAV, CV, PIC's, Restaurante, Estacionamento, etc.)</b> que compõem os Parques (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi).	Existência de lixeiras para coleta seletiva <b>em menos de 50% dos locais (CAV, CV, PIC's, Restaurante, Estacionamento, etc.)</b> que compõem os Parques (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi).

Tabela 9 – Critérios de avaliação para o quesito 2 (Sim, Parcial e Não)

Nota de esclarecimento:

Tendo em vista que o Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021 apenas indaga sobre a existência de lixeiras para coleta seletiva (não oferecendo quaisquer critérios de avaliação, ou fundamentação legal baseada na Resolução CONAMA 275) serão considerados lixeiras para coleta seletiva àquelas que possuem uma separação entre os resíduos recicláveis e não recicláveis.

Conclusão:

A partir das evidências fotográficas obtidas pelo Verificador Independente durante a realização das inspeções físicas (Anexo III), do total de 15 lixeiras observadas, **todas** possuem separação parcial entre os resíduos recicláveis e não

recicláveis. Com isso, a partir dos critérios contemplados na tabela 9, a resposta para atendimento desse quesito é “Sim” (0 inconformidade).

- **Quesito 3 - As lixeiras e cestas de coleta de resíduos encontram-se disponíveis para receber novos resíduos, sem demonstrar vazamento ou transbordo?**

Para avaliação deste quesito foram consideradas o total de 15 lixeiras, existentes nos 3 núcleos dos Parques Nacionais Aparados da Serra e da Serra Geral, conforme detalhamento contemplado na tabela abaixo:

Itaimbezinho	Fortaleza	Rio do Boi
Lixeira Estacionamento/Guarda	Lixeira Estacionamento/Entrada	Lixeira 1 – CAV Principal
Lixeira 1 - CV Itaimbezinho	Lixeira Centro de Visitação (CV)	Lixeira 2 – CAV Principal
Lixeira 2 - CV Itaimbezinho	Lixeira CAV Segredo	
Lixeira CAV Cotovelo	Lixeira 1 - CAV Mirante Fortaleza	
Lixeira Centro de Exposição	Lixeira 2 – CAV Mirante Fortaleza	
Lixeira Café Costaneira		
Lixeira 1 Centro de Operações		
Lixeira 2 Centro de Operações		

Tabela 10 – Lixeiras consideradas nos 3 núcleos dos Parques Nacionais.

Os critérios para avaliação deste quesito são apresentados na tabela abaixo:

Sim	Parcial	Não
Se <b>do total de 15 lixeiras</b> para coleta de resíduos (seletiva ou não) inspecionadas, <b>pelo menos 80%</b> encontram-se disponíveis para receber novos resíduos.	Se <b>do total de 15 lixeiras</b> para coleta de resíduos (seletiva ou não) inspecionadas, <b>menos de 80% e mais de 50%</b> encontram-se disponíveis para receber novos resíduos.	Se <b>do total de 15 lixeiras</b> para coleta de resíduos (seletiva ou não) inspecionadas, <b>menos de 50%</b> encontram-se disponíveis para receber novos resíduos.

Tabela 11 – Critérios de avaliação para o quesito 3 (Sim, Parcial e Não).

#### Conclusão:

A partir das evidências fotográficas obtidas pelo Verificador Independente durante a realização das duas inspeções físicas (Anexo III), do total de 15 lixeiras observadas, **100%** encontravam-se disponíveis para receber novos resíduos. Com isso, a partir dos critérios contemplados na tabela 11, a resposta para atendimento desse quesito é “Sim” (0 inconformidade).

- **Quesito 4 - A Área da Concessão encontra-se livre de resíduos em locais não apropriados?**

Para avaliação deste quesito foram consideradas como “Área da Concessão”, dos 3 núcleos dos Parques Nacionais Aparados da Serra e da Serra Geral, as 18 áreas contempladas na tabela abaixo:

Itaimbezinho	Fortaleza	Rio do Boi
Estacionamento	Estacionamento	Estacionamento
Centro de Visitação (CV)	Centro de Visitação (CV)	CAV Principal
CAV Cotovelo	CAV Segredo	Portaria
Portaria	CAV Mirante Fortaleza	
Centro de Exposição		
Mirante do Vértice		
Mirante Véu da Noiva		
Mirante Cachoeira das Andorinhas		
Mirante Cotovelo		
PIC Camisas		
Centro de Operações		

Tabela 12 – Áreas de concessão consideradas para os três núcleos dos Parques Nacionais.

Os critérios para avaliação deste quesito são apresentados na tabela abaixo:

Sim	Parcial	Não
Se dos 18 locais que compõem a “Área de Concessão”, <b>pelo menos 80%</b> encontram-se livres de resíduos em locais não apropriados.	Se dos 18 locais que compõem a “Área de Concessão”, <b>pelo menos entre 79,9% e 50%</b> encontram-se livres de resíduos em locais não apropriados.	Se dos 18 locais que compõem a “Área de Concessão”, <b>menos de 50%</b> encontram-se livres de resíduos em locais não apropriados.

Tabela 13 – Critérios de avaliação para o quesito 4 (Sim, Parcial e Não).

#### Conclusão:

A partir das evidências fotográficas obtidas pelo Verificador Independente durante a realização das inspeções físicas (Anexo IV), do total de 18 “Áreas da Concessão” verificadas, **não** foram observados resíduos em locais não apropriados. Com isso, a partir dos critérios contemplados na tabela 13, a resposta para atendimento desse quesito é “Sim” (0 inconformidade).

#### • Quesito 5 - As trilhas estão livres de resíduos?

Para avaliação deste quesito foram consideradas o total de 11 trilhas, existentes nos 3 núcleos dos Parques Nacionais Aparados da Serra e da Serra Geral, contempladas na tabela abaixo:

Itaimbezinho	Fortaleza	Rio do Boi
Trilha do Vértice	Trilha da Pedra do Segredo	Trilha do Rio do Boi
Trilha do Cotovelo	Trilha da Borda Sul	Trilha Circular do Rio do Boi
Trilha do Camisas	Trilha da Borda do Estacionamento	
Trilha do Tamanduá	Trilha do Alto do Mirante	
	Trilha Quebra Cangalha	

Tabela 14 – Trilhas presentes nos três núcleos dos Parques Nacionais.

Os critérios para avaliação deste quesito são apresentados na tabela abaixo:

Sim	Parcial	Não
Se das trilhas visitadas durante as inspeções realizadas no semestre de apuração, <b>pelo menos 80%</b> encontram-se livres de resíduos.	Se das trilhas visitadas durante as inspeções realizadas no semestre de apuração, <b>menos de 80% e mais de 50%</b> encontram-se livres de resíduos.	Se das trilhas visitadas durante as inspeções realizadas no semestre de apuração, <b>menos de 50%</b> encontram-se livres de resíduos.

Tabela 15 – Critérios de avaliação para o quesito 5 (Sim, Parcial e Não).

**Conclusão:**

A partir das evidências fotográficas obtidas pelo Verificador Independente durante a realização das inspeções físicas (Anexo IV), das trilhas percorridas durante as inspeções (Trilha do Vértice, Trilha do Cotovelo, Trilha da Pedra do Segredo e Trilha do Mirante Fortaleza), **100%** encontravam-se livre de resíduos. Com isso, a partir dos critérios contemplados na tabela 15, a resposta para atendimento desse quesito é “**Sim**” (**0 inconformidade**).

• **Quesito 6 - As Áreas das Concessões encontram-se livres de restos de alimentos ao alcance de animais?**

Para avaliação deste quesito foram consideradas como “Área da Concessão”, dos 3 núcleos dos Parques Nacionais Aparados da Serra e da Serra Geral, as 18 áreas contempladas na tabela abaixo:

Itaimbezinho	Fortaleza	Rio do Boi
Estacionamento	Estacionamento	Estacionamento
Centro de Visitação (CV)	Centro de Visitação (CV)	CAV Principal
CAV Cotovelo	CAV Segredo	Portaria
Portaria	CAV Mirante Fortaleza	
Centro de Exposição		
Mirante do Vértice		
Mirante Véu da Noiva		
Mirante Cachoeira das Andorinhas		
Mirante Cotovelo		
PIC Camisas		
Centro de Operações		

Tabela 16 – Áreas de concessão consideradas para os três núcleos dos Parques Nacionais.

Os critérios para avaliação deste quesito são apresentados na tabela abaixo:

Sim	Parcial	Não
Se dos 18 locais que compõem a “Área de Concessão”, <b>pelo menos 80%</b> encontram-se livres de restos de alimentos ao alcance de animais.	Se dos 18 locais que compõem a “Área de Concessão”, <b>menos de 80% e mais de 50%</b> encontram-se livres de restos de alimentos ao alcance de animais.	Se dos 18 locais que compõem a “Área de Concessão”, <b>menos de 50%</b> encontram-se livres de restos de alimentos ao alcance de animais.

Tabela 17 – Critérios de avaliação para o quesito 6 (Sim, Parcial e Não).

Conclusão:

A partir das evidências fotográficas obtidas pelo Verificador Independente durante a realização da inspeção física (Anexo IV), do total de 18 “Áreas da Concessão” verificadas, **não** foram observados resto de alimentos ao alcance de animais. Com isso, a partir dos critérios contemplados na tabela 17, a resposta para atendimento desse quesito é “**Sim**” (0 inconformidade).

• **Quesito 7 - Existem locais apropriados para guardar os resíduos até a destinação para a coleta pública?**

Os critérios para avaliação deste quesito são apresentados na tabela abaixo:

Sim	Parcial	Não
Existência de um local específico para armazenamento dos resíduos até a coleta pública, <b>em 66% dos núcleos</b> que compõem os Parques (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi).	Existência de um local específico para armazenamento dos resíduos até a coleta pública, <b>em 33% dos núcleos</b> que compõem os Parques (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi).	Existência de um local específico para armazenamento dos resíduos até a coleta pública, <b>em menos de 33% dos núcleos</b> que compõem os Parques (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi).

Tabela 18 – Critérios de avaliação para o quesito 7 (Sim, Parcial e Não).

Conclusão:

A partir das evidências fotográficas obtidas pelo Verificador Independente durante a realização das inspeções físicas (Anexo III), dos 3 núcleos visitados (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi) foi verificado a existência de um local apropriado para armazenamento dos resíduos até a coleta pública em **100%** dos núcleos que compõem os Parques Nacionais.

Com isso, a partir dos critérios contemplados na tabela 18, a resposta para atendimento desse quesito é “**Sim**” (0 inconformidade).

• **Quesito 8 - Sanitários estão limpos e higienizados?**

Para avaliação deste quesito foram considerados o total de 8 banheiros, existentes nos 3 núcleos dos Parques Nacionais Aparados da Serra e da Serra Geral, detalhados na tabela abaixo:

Itaimbezinho	Fortaleza	Rio do Boi
Sanitário CV (Centro de Visitação)	Sanitário CV (Centro de Visitação)	Sanitário CAV Principal Rio do Boi
Sanitário CAV Cotovelo	Sanitário CAV Segredo	
Sanitário Portaria	Sanitário PIC Fortaleza	
	Sanitário CAV Mirante	

Tabela 19 – Sanitários considerados para os três núcleos dos Parques Nacionais.

Os critérios para avaliação deste quesito são apresentados na tabela abaixo:

Sim	Parcial	Não
<b>Se pelo menos 80% dos sanitários existentes nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), encontram-se limpos e higienizados.</b>	<b>Se menos de 80% e mais de 50% dos sanitários existentes nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), encontram-se limpos e higienizados.</b>	<b>Se menos de 50% dos sanitários existentes nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), encontram-se limpos e higienizados.</b>

Tabela 20 – Critérios de avaliação para o quesito 8 (Sim, Parcial e Não).

**Nota de esclarecimento:**

Conforme disposto no item 3 do Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021, foram avaliados os seguintes componentes dos sanitários: piso, paredes, peças sanitárias e coleta de lixo.

**Conclusão:**

A partir das evidências fotográficas obtidas pelo Verificador Independente durante a realização das inspeções físicas (Anexo V), dos 8 banheiros inspecionados nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi) **100%** encontravam-se limpos e higienizados. Com isso, a partir dos critérios contemplados na tabela 20, a resposta para atendimento desse quesito é “**Sim**” (**0 inconformidade**).

• **Quesito 9 - Sanitários tem produtos de higiene disponíveis?**

Para avaliação deste quesito foram considerados o total de 6 banheiros, existentes nos 3 núcleos dos Parques Nacionais Aparados da Serra e da Serra Geral, detalhados na tabela abaixo:

Itaimbezinho	Fortaleza	Rio do Boi
Sanitário CV (Centro de Visitação)	Sanitário PIC Segredo	Sanitário CAV Principal Rio do Boi
Sanitário CAV Cotovelo	Sanitário CAV Mirante	
Sanitário Portaria		

Tabela 21 – Sanitários considerados para os três núcleos dos Parques Nacionais.

Os critérios para avaliação deste quesito são apresentados na tabela abaixo:

Sim	Parcial	Não
<b>Se pelo menos 80% dos sanitários existentes nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), dispõem de produtos de higiene.</b>	<b>Se menos de 80% e mais de 50% dos sanitários existentes nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), dispõem de produtos de higiene.</b>	<b>Se menos de 50% dos sanitários existentes nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), dispõem de produtos de higiene.</b>

Tabela 22 – Critérios de avaliação para o quesito 9 (Sim, Parcial e Não).

**Nota de esclarecimento:**

Conforme disposto no item 3 do Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021, serão avaliados os seguintes produtos de higiene: sabonete, papel higiênico, papel toalha e/ou secador de mãos.

Conclusão:

A partir das evidências fotográficas obtidas pelo Verificador Independente durante a realização das inspeções físicas (Anexo V), dos 6 banheiros inspecionados nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi) **100%** possuíam produtos de higiene. Com isso, a partir dos critérios contemplados na tabela 22, a resposta para atendimento desse quesito é **“Sim” (0 inconformidade)**.

- **Quesito 10 - Existem ações que fomentem a minimização de geração de resíduos pelos visitantes?**

Os critérios para avaliação deste quesito são apresentados na tabela abaixo:

Sim	Parcial	Não
Existência de ações realizadas pela Concessionária (Urbia) para conscientização dos visitantes quanto a necessidade de minimizar a geração de resíduos, <b>em pelo menos 66% dos núcleos</b> que compõem os Parques Nacionais (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi).	Existência de ações realizadas pela Concessionária (Urbia) para conscientização dos visitantes quanto a necessidade de minimizar a geração de resíduos, <b>em pelo menos de 33% dos núcleos</b> que compõem os Parques Nacionais (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi).	Existência de ações realizadas pela Concessionária (Urbia) para conscientização dos visitantes quanto a necessidade de minimizar a geração de resíduos, <b>em menos, de 33% dos núcleos</b> que compõem os Parques Nacionais (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi).

Tabela 23 – Critérios de avaliação para o quesito 10 (Sim, Parcial e Não).

Nota de esclarecimento:

Foram consideradas pelo Verificador Independente os seguintes tipos de ações: Panfletos, cartazes, ações educativas in loco, ações educativas em meios digitais.

Conclusão:

A partir das evidências fotográficas obtidas pelo Verificador Independente durante a realização das inspeções físicas (Anexo VI) e das evidências fornecidas pela Concessionária, nos dias 17 de julho de 2024 e 08 de outubro de 2024, através da ferramenta de compartilhamento de arquivos Deloitte Connect (Anexo VI) dos 3 núcleos visitados (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi) verificou-se a existência das seguintes ações para conscientização dos visitantes quanto a necessidade de minimizar a geração de resíduos: Placas e totens informando sobre a necessidade de recolher todo o lixo e descartar nas lixeiras ao deixar os Parques Nacionais; Realização de reuniões com colaboradores para reforço de instruções sobre a importância da redução da geração de resíduos; Fornecimento de *Squeezes* e canecas ecológicas, extinguindo o uso de materiais descartáveis; Substituição dos papéis higiênicos e papéis toalhas convencionais por papéis do tipo biodegradável. Com isso, a partir dos critérios contemplados na tabela 23, a resposta para atendimento desse quesito é **“Sim” (0 inconformidade)**.

#### **4.2.4 Resultado aferido do Indicador Qualidade na Gestão de Resíduos da Operação(R)**

---

*De acordo com os resultados obtidos para cada um dos quesitos que compõem o Indicador (R), considerando os meses de abril, maio, junho, julho, agosto e setembro de 2024, conforme detalhamento expresso no item 4.2 deste relatório, o total de inconformidades identificadas para o Indicador Qualidade na Gestão de Resíduos da Operação (R) foi de: 0 inconformidades*

*Dessa forma, considerando o mecanismo de pontuação descrito no Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021, a Nota do Indicador Qualidade na Gestão de Resíduos da Operação (R) é: 10*

---

#### **4.3 Manutenção e Conservação das Infraestruturas concedidas dos Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral (M):**

Conforme disposto no item 4 do Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021, a Concessionária deve garantir a manutenção preventiva e corretiva das edificações (sanitários, receptivos, lanchonetes, centro de visitantes, passarelas, decks, estação de transporte, etc.), infraestruturas (sinalização e comunicação visual, pavimentação, iluminação, etc.), mobiliário (bancos, mesas, totens) e equipamentos (veículos, aparelhos de ar-condicionado, equipamento de segurança, etc.) das áreas localizadas dentro da área de responsabilidade da Concessionária com o intuito de preservar a correta execução dos serviços delegados à Concessionária, garantindo o funcionamento e a disponibilidade dos serviços prestados nos Parques.

Nesse contexto, o Verificador Independente realizou a avaliação dos seguintes quesitos (estabelecidos no item 4.2 do Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021):

1. Elementos construtivos das edificações estão em bom estado de conservação e funcionamento?
2. O Mobiliário está sem avarias e anormalidades?
3. Manutenções preventivas e corretivas programadas foram realizadas?
4. O Número balizador da visitação (NBV) calculado para os diferentes atrativos está sendo monitorado adequadamente pela concessionária?
5. A sinalização dos parques foi instalada adequadamente e são mantidas em bom estado?
6. A exposição interpretativa no centro de visitantes e demais elementos de interpretação ambiental nos postos de informação e controle e centros de apoio ao visitante são mantidas em bom estado de conservação?
7. O Sistema de Gestão de Segurança foi implementado e está sendo monitorado adequadamente pela concessionária?
8. As áreas verdes concedidas estão em dia com poda e corte da grama?
9. O Paisagismo da área da concessão está sendo realizado?
10. A iluminação está em adequado funcionamento?

Ainda de acordo com o item 3.3 do Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021, os elementos que tiverem respostas “Não” deverão ser tratados como inconformidade para compor a pontuação do INDICADOR. Os elementos que tiverem resposta “Parcial” contabilizam meia inconformidade. Os elementos que tiverem respostas “Sim” não são contabilizados para fins de pontuação.” Ao final, a partir do somatório das inconformidades identificadas em cada indicador será atribuída uma nota entre 0 e 10, conforme tabela abaixo:

Mecanismo de pontuação	
Somatório de Inconformidades	Nota
0	10
$0 < \text{SINC} \leq 1$	9

Mecanismo de pontuação	
1 < SINC <= 2	8
2 < SINC <= 3	7
3 < SINC <= 4	6
4 < SINC <= 5	5
5 < SINC <= 6	4
6 < SINC <= 7	3
7 < SINC <= 8	2
8 < SINC <= 9	1
9 < SINC <= 10	0

Quadro 2 – Mecanismo de pontuação – Somatório de inconformidades

#### 4.3.1 Resultado do Indicador Manutenção e Conservação das Infraestruturas concedidas nos Parques Nacionais (R):

Quesito de avaliação	Atendimento		
	Sim	Parcial	Não
1. Elementos construtivos das edificações estão em bom estado de conservação e funcionamento?	X		
2. O Mobiliário está sem avarias e anormalidades?	X		
3. Manutenções preventivas e corretivas programadas foram realizadas?	X		
4. O Número balizador da visitação (NBV) calculado para os diferentes atrativos está sendo monitorado adequadamente pela concessionária?			X
5. A sinalização dos parques foi instalada adequadamente e são mantidas em bom estado?	X		
6. A exposição interpretativa no centro de visitantes e demais elementos de interpretação ambiental nos postos de informação e controle e centros de apoio ao visitante são mantidas em bom estado de conservação?	X		
7. O Sistema de Gestão de Segurança foi implementado e está sendo monitorado adequadamente pela concessionária?		X	
8. As áreas verdes concedidas estão em dia com poda e corte da grama?	X		
9. O Paisagismo da área da concessão está sendo realizado?	X		
10. A iluminação está em adequado funcionamento?	X		
Total	8	0,5	1
<b>Somatório de Inconformidades</b>	<b>1,5</b>		

Tabela 24 – Pontuação do Indicador M

A partir das informações descritas no quadro acima, a nota ser atribuída ao Indicador Manutenção e Conservação das Infraestruturas Concedidas dos Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral (M), no período de abril a setembro de 2024 (3º semestre do contrato), é de **8,0**.

#### 4.3.2 Método de apuração do Verificador Independente

Conforme Ofício 004/2023, o método de verificação utilizado pelo Verificador para avaliar os quesitos que compõem o Indicador R é baseado nas evidências fotográficas registradas durante as inspeções físicas, realizadas uma vez a cada trimestre e documentações enviadas pela Concessionária. Adicionalmente, para os quesitos 8 e 9 do Indicador M, em virtude da inexistência de um plano de manejo formalizado para as áreas verdes dos Parques Nacionais, será considerado como método de avaliação a percepção do integrante do ICMBio (que acompanhou as inspeções realizadas pelo VI) quanto à conformidade da poda e corte das áreas verdes concedidas. Por fim, para os quesitos 3 e 7 do Indicador M, o VI irá considerar como método de avaliação as documentações fornecidas pela Concessionária.

No semestre em questão (abril a setembro de 2024) o Verificador realizou duas inspeções físicas nos 3 núcleos que compõem os Parques Nacionais Aparados da Serra e da Serra Geral (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), nos dias 20 e 21 de junho e 12 e 13 de setembro de 2024.

Em consonância com os critérios de avaliação aprovados pelo Poder Concedente e Concessionária no dia 22 de novembro de 2023, através do Ofício 204/2023 (Anexo XIV), a classificação das respostas possíveis para os quesitos de 1 a 10 (Sim, Parcial e Não) se dará a partir dos critérios detalhados na sequência.

#### 4.3.3 Detalhamento da avaliação dos quesitos que compõem o Indicador Manutenção e Conservação das Instalações e Serviços concedidos nos Parques (M)

- **Quesito 1 – Elementos construtivos das edificações estão em bom estado de conservação e funcionamento?**

Para avaliação deste quesito foram consideradas o total de 22 edificações, existentes nos 3 núcleos dos Parques Nacionais Aparados da Serra e da Serra Geral, conforme detalhamento contemplado na tabela abaixo:

Itaimbezinho	Fortaleza	Rio do Boi
Portaria	Portaria	PIC Rio do Boi
Guarita Bicicletário	Centro de Visitação	Sanitário PIC Rio do Boi
Bicicletário	Centro de Exposição	
Centro de Visitação	Lanchonete CAV Mirante	
Centro de Exposição	Loja CAV Mirante	
Lanchonete	Sanitário CV (Centro de Visitação)	
Loja	Sanitário CAV Segredo	
Sanitário CV (Centro de Visitação)	Sanitário PIC Fortaleza	
CAV Cotovelo	Sanitário CAV Mirante	
Lanchonete CAV Cotovelo		
Sanitário CAV Cotovelo		

Tabela 25 – Edificações consideradas para os três núcleos dos Parques Nacionais.

Os critérios para avaliação deste quesito são apresentados na tabela abaixo:

Sim	Parcial	Não
Se <b>pelo menos 80%</b> , das 22 Edificações existentes nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), estão em bom estado de conservação.	Se <b>menos de 80% e mais de 50%</b> , das 22 Edificações existentes nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), estão em bom estado de conservação.	Se <b>menos de 50%</b> , das 22 Edificações existentes nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), estão em bom estado de conservação.

Tabela 26 – Critérios de avaliação para o quesito 1 (Sim, Parcial e Não).

**Nota de esclarecimento:**

Serão consideradas Edificações em bom estado de conservação àquelas que não apresentarem as seguintes inconformidades: Fissuras, Infiltrações e Pinturas desgastadas.

**Conclusão:**

A partir das evidências fotográficas obtidas pelo Verificador Independente durante a realização das inspeções físicas nos dias 20 e 21 de junho de 2024 e nos dias 12 e 13 de setembro de 2024 (Anexo VII), do total de 22 edificações observadas, **91 % (21 de 22)** estão em bom estado de conservação. Os únicos imóveis observados pelo VI que não apresentam bom estado de conservação são o Centro de Exposição do Núcleo Fortaleza (cuja inconformidade foi observada nas duas vistorias) e o Sanitário CV da Portaria do núcleo Fortaleza (que foi desativado entre as vistorias) (foto 011 da vistoria dos dias 12 e 13 de setembro do Anexo XXII). Com isso, a partir dos critérios contemplados na tabela 26, a resposta para atendimento desse quesito é “Sim” (0 inconformidade).

• **Quesito 2 – O Mobiliário está sem avarias e anormalidades?**

Os critérios para avaliação deste quesito são apresentados na tabela abaixo:

Sim	Parcial	Não
Se do total de Mobiliários (Bancos, Mesas e Totens) avaliados nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), <b>pelo menos 80%</b> apresentam adequado funcionamento.	Se do total de Mobiliários (Bancos, Mesas e Totens) avaliados nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), <b>menos de 80% e mais de 50%</b> apresentam adequado funcionamento.	Se do total de Mobiliários (Bancos, Mesas e Totens) avaliados nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), <b>menos de 50%</b> apresentam adequado funcionamento.

Tabela 27 – Critérios de avaliação para o quesito 2 (Sim, Parcial e Não)

**Nota de esclarecimento:**

Serão considerados como avarias e anormalidades os mobiliários dos Parques que possuírem: Fissuras, Pintura desgastada e Instabilidade da estrutura de suporte.

**Conclusão:**

A partir das evidências fotográficas obtidas pelo Verificador Independente durante a realização das inspeções físicas nos dias 12 e 13 de setembro de 2024, (Anexo VII), do total de 62 mobiliás observadas nos 3 núcleos, foram observadas **2 mobiliás** fora do adequado funcionamento (fotos 005 e 006 do Anexo XXII – vistoria dos dias 12 e 13 de setembro), totalizando **97% (60 de 62)** em estado adequado de funcionamento. Com isso, a partir dos critérios contemplados na tabela 27, a resposta para atendimento desse quesito é “Sim” (0 inconformidade).

- **Quesito 3 – Manutenções preventivas e corretivas programadas foram realizadas**

Os critérios para avaliação deste quesito são apresentados na tabela abaixo:

Sim	Parcial	Não
Se no semestre de avaliação <b>pelo menos 80%</b> dos itens a serem cobertos pelas ações de manutenção preventivas e/ou corretivas <b>não apresentam</b> sinais de falta de manutenção.	Se no semestre de avaliação <b>menos 80% e mais de 50%</b> dos itens a serem cobertos pelas ações de manutenção preventivas e/ou corretivas <b>não apresentam</b> sinais de falta de manutenção.	Se no semestre de avaliação <b>menos de 50%</b> dos itens a serem cobertos pelas ações de manutenção preventivas e/ou corretivas <b>não apresentam</b> sinais de falta de manutenção.

Tabela 28 – Critérios de avaliação para o quesito 3 (Sim, Parcial e Não).

**Nota de esclarecimento:**

Para avaliação deste quesito foram consideradas os seguintes itens a serem cobertos pelas ações de manutenção (preventiva ou corretiva): veículos, aparelhos de ar-condicionado, equipamentos de segurança, atrações (tiroteia, balanço, trilhas etc.) edificações, sanitários, iluminação e pavimentação, existentes nos 3 núcleos dos Parques Nacionais Aparados da Serra e da Serra Geral.

**Conclusão:**

A partir das evidências fornecidas pela Concessionária através do seu Relatório Fotográfico mensal de ações de manutenção, o qual é disponibilizado em sua íntegra na plataforma Deloitte Connect (e que neste relatório foi inserido de maneira breve no Anexo XXI em virtude da sua extensão), assim como das inspeções realizadas nos dias 20 e 21 de junho de 2024 e 12 e 13 de setembro de 2024, foram **observados 5 itens** com sinais de falta de manutenção (Anexo XXII – vistoria 12 e 13 de setembro de 2024), os quais incluem uma lixeira danificada (PIC Segredo – registro 014), ponte danificada (Trilha Pedra do Segredo – registro 015), estrutura danificada (Portaria Rio do Boi – registro 020), parede do sanitário (PIC Segredo – registro 012) e edifício em condições ruins (Portaria Fortaleza – registro 011). Do **total de 95 itens** observados, totalizando **95% (90 de 95) em conformidade**.

Com isso, a partir dos critérios contemplados na tabela 28, a resposta para atendimento desse quesito é “**Sim**” (0 inconformidade).

- **Quesito 4 – O Número balizador da visitação (NBV) calculado para os diferentes atrativos está sendo monitorado adequadamente pela concessionária?**

Os critérios para avaliação deste quesito são apresentados na tabela abaixo:

Sim	Parcial	Não
Se <b>o NBV</b> apresentado está <b>completamente</b> de acordo com a metodologia estabelecida no <b>Roteiro Metodológico para Manejo de Impactos da Visitação – ICMBio, 2011.</b>	Se <b>o NBV</b> apresentado está <b>parcialmente</b> de acordo com a metodologia estabelecida no <b>Roteiro Metodológico para Manejo de Impactos da Visitação – ICMBio, 2011.</b>	Se <b>o NBV</b> apresentado não está de acordo com a metodologia estabelecida no <b>Roteiro Metodológico para Manejo de Impactos da Visitação – ICMBio, 2011.</b>

Tabela 29 – Critérios de avaliação para o quesito 4 (Sim, Parcial e Não).

#### Nota de esclarecimento:

Em reunião realizada no dia 26 de setembro de 2023 (Anexo XVI) a Deloitte questionou ao Poder Concedente quanto a pendência na definição quanto a utilização, ou não, do NBV (Número Balizador de Visitantes) como um dos quesitos de avaliação do Indicador M (conforme discussões realizadas nas reuniões de governança dos meses de Julho e Agosto).

Nesse contexto, **O Poder Concedente destacou que o NBV está no contrato e, portanto, deve ser apurado.** Contudo, estão em andamento discussões internas quanto a sua funcionalidade, além de já ter sido encaminhado uma consulta específica para um corpo técnico de analistas do ICMBio quanto a utilização do NBV como um critério de avaliação do indicador M. O Poder Concedente informou que quando obtiver um retorno quanto aos pontos discutidos, compartilhará a conclusão a respeito da utilização do NBV com a Deloitte e a Urbia.

#### Conclusão:

Para o semestre em questão (abril a setembro de 2024) não foi fornecido pela Concessionária o NBV (Número Balizador de Visitação) para os Parques Nacionais.

Com isso, a partir dos critérios contemplados na tabela 29, a resposta para atendimento desse quesito é **“Não” (1 inconformidade).**

- **Quesito 5 – A sinalização dos parques foi instalada adequadamente e são mantidas em bom estado?**

Os critérios para avaliação deste quesito são apresentados na tabela abaixo:

Sim	Parcial	Não
Se do total de sinalizações avaliadas nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), <b>80% ou mais</b> estão instaladas adequadamente e possuem bom estado de conservação.	Se do total de sinalizações avaliadas nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), <b>menos de 80% e mais de 50%</b> estão instaladas adequadamente e possuem bom estado de conservação.	Se do total de sinalizações avaliadas nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), <b>menos de 50%</b> estão instaladas adequadamente e possuem bom estado de conservação.

Tabela 30 – Critérios de avaliação para o quesito 5 (Sim, Parcial e Não).

#### Nota de esclarecimento:

Serão consideradas sinalizações adequadas e em bom estado de conservação àquelas que atenderem aos seguintes requisitos: Informação exposta está visível, Informação exposta está aderente a realidade, Pintura/ adesivagem sem desgaste, Aderência ao Manual de Sinalização do ICMBio e Informação trilíngue.

#### Conclusão:

A partir das evidências fotográficas obtidas pelo Verificador Independente durante as inspeções realizadas nos dias 20 e 21 de junho de 2024 e 12 e 13 de setembro de 2024 (Anexo VIII), **o VI observou 7 placas ou totens de sinalização em estado inadequado de conservação** (Anexo XXII – vistoria dos dias 12 e 13 de setembro de 2024) do total de **98 itens observados**, totalizando **93% (91 de 98) em conformidade**. Com isso, a partir dos critérios contemplados na tabela 30, a resposta para atendimento desse quesito é **“Sim” (0 inconformidade).**

- **Quesito 6 – A exposição interpretativa no centro de visitantes e demais elementos de interpretação ambiental nos postos de informação e controle e centros de apoio ao visitante são mantidas em bons estados de conservação?**

Os critérios para avaliação deste quesito são apresentados na tabela abaixo:

Sim	Parcial	Não
<b>Pelo menos 80% dos elementos de interpretação ambiental existentes nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi) estão em bom estado de conservação.</b>	<b>Se menos de 80% e mais de 50% dos elementos de interpretação ambiental existentes nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi) estão em bom estado de conservação.</b>	<b>Se menos de 50% dos elementos de interpretação ambiental existentes nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi) estão em bom estado de conservação.</b>

Tabela 31 – Critérios de avaliação para o quesito 6 (Sim, Parcial e Não).

**Nota de esclarecimento:**

Serão consideradas em bom estado de conservação os elementos de interpretação ambiental que atenderem aos seguintes requisitos: Informação exposta está visível, Informação exposta está aderente a realidade, Pinturas sem desgaste, Informação trilíngue e Conteúdo atual e aderente às Diretrizes do ICMBio.

**Conclusão:**

A partir das evidências fotográficas obtidas pelo Verificador Independente durante a realização das inspeções físicas (Anexo IX), **não foram observados** elementos de interpretação ambiental em estado inadequado de conservação. Com isso, a partir dos critérios contemplados na tabela 31, a resposta para atendimento desse quesito é “**Sim**” (0 inconformidade).

- **Quesito 7 – O Sistema de Gestão de Segurança foi implementado e está sendo monitorado adequadamente pela concessionária?**

Os critérios para avaliação deste quesito são apresentados na tabela abaixo:

Sim	Parcial	Não
<b>Se no semestre de avaliação a Concessionária cumpriu com <b>pelo menos 80%</b> das ações contempladas no Projeto Básico de implantação do Sistema de Gestão de Segurança (SGS). (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi).</b>	<b>Se no semestre de avaliação a Concessionária cumpriu com <b>mais de 50% e menos de 80%</b> das ações contempladas no Projeto Básico de implantação do Sistema de Gestão de Segurança (SGS).</b>	<b>Se no semestre de avaliação a Concessionária cumpriu com <b>menos de 50%</b> das ações contempladas no Projeto Básico de implantação do Sistema de Gestão de Segurança (SGS).</b>

Tabela 32 – Critérios de avaliação para o quesito 7 (Sim, Parcial e Não).

**Conclusão:**

Para o semestre de avaliação (abril a setembro de 2024) a Concessionária disponibilizou um arquivo, via e-mail, contemplando o andamento das ações de implantação do SGS no dia 02 de junho de 2024 (Anexo XII). Contudo, não foi fornecido pela Concessionária uma atualização do plano de implantação do SGS referente ao período de abril a maio de 2024, bem como para o mês de setembro de 2024. Para análise da implementação do SGS, foram enviados e-mails nos dias 23 de setembro solicitando evidência do cumprimento das ações listadas para os meses de junho, julho e agosto de 2024. Tais evidências foram enviadas em sua totalidade no dia 04 de novembro de 2024. Dessa forma, considerando as

evidências enviadas para avaliação e tomando como base os critérios contemplados na tabela 32, a resposta para atendimento desse quesito é “**Parcial**” (0,5 inconformidade).

- **Quesito 8 – As áreas verdes concedidas estão em dia com poda e corte da grama?**

Os critérios para avaliação deste quesito são apresentados na tabela abaixo:

Sim	Parcial	Não
Se no semestre de avaliação a Concessionária cumpriu com <b>pelo menos 80%</b> das ações de poda e corte da grama estabelecidos no plano/programa de manutenção das áreas verdes.	Se no semestre de avaliação a Concessionária cumpriu com <b>mais de 50% e menos de 80%</b> das ações de poda e corte da grama estabelecidos no plano/programa de manutenção das áreas verdes.	Se no semestre de avaliação a Concessionária cumpriu com <b>menos de 50%</b> das ações de poda e corte da grama estabelecidos no plano/programa de manutenção das áreas verdes.

Tabela 33 – Critérios de avaliação para o quesito 8 (Sim, Parcial e Não).

**Conclusão:**

Durante a realização das inspeções nos dias 20 e 21 de junho de 2024, as quais foram acompanhadas por um integrante da equipe do ICMBio, e dos dias 12 e 13 de setembro, cuja avaliação foi feita a partir dos registros fotográficos enviados pelo VI, do **total de 26 áreas** consideradas, foram apontados **somente 3 locais com inconformidades** referentes a poda e corte das áreas verdes concedidas (Anexo X), totalizando **88% (23 de 26)** em conformidade.

Tais inconformidades foram registradas no Mirante do Vértice, Mirante da Cachoeira e na Trilha do Cotovelo, conforme registros 006, 007 e 009 presentes no Anexo XXII. Dessa forma, conclui-se que a Concessionária cumpriu com as ações de poda e corte da grama estabelecidos. Com isso, a partir dos critérios contemplados na tabela 33, a resposta para atendimento desse quesito é “**Sim**” (0 inconformidade).

- **Quesito 9 – O Paisagismo da área da concessão está sendo realizado?**

Os critérios para avaliação deste quesito são apresentados na tabela abaixo:

Sim	Parcial	Não
Existência de um plano/programa de paisagismo para os Parques e cumprimento de <b>80% ou mais</b> das ações definidas no plano/programa de paisagismo.	Existência de um plano/programa de paisagismo para os Parques e cumprimento de <b>menos de 79,9%</b> das ações definidas no plano/programa de paisagismo.	Inexistência de um plano/programa de paisagismo ou cumprimento de <b>menos de 50%</b> das ações definidas no plano/programa existente.

Tabela 34 – Critérios de avaliação para o quesito 9 (Sim, Parcial e Não).

**Conclusão:**

Durante a realização das inspeções nos dias 20 e 21 de junho de 2024, as quais foram acompanhadas por um integrante da equipe do ICMBio, e dos dias 12 e 13 de setembro, cuja avaliação foi feita a partir dos registros fotográficos da vistoria, não foram apontadas inconformidades referentes ao paisagismo da área de concessão (Anexo X). Dessa forma, conclui-se que o paisagismo dos Parques Nacionais está em condições adequadas. Com isso, a partir dos critérios contemplados na tabela 34, a resposta para atendimento desse quesito é “**Sim**” (0 inconformidade).

- Quesito 10 – A iluminação está em adequado funcionamento?

Sim	Parcial	Não
Se do total de iluminações (Lâmpadas, Postes, Refletores etc.) avaliadas nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), <b>pelo menos 80%</b> apresentam adequado funcionamento.	Se do total de iluminações (Lâmpadas, Postes, Refletores etc.) avaliadas nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), <b>mais de 50% e menos 80%</b> apresentam adequado funcionamento.	Se do total de iluminações (Lâmpadas, Postes, Refletores etc.) avaliadas nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), <b>menos de 50%</b> apresentam adequado funcionamento.

Tabela 35 – Critérios de avaliação para o quesito 10 (Sim, Parcial e Não).

#### Nota de esclarecimento:

O Verificador entende como adequado funcionamento dos itens que compõem a iluminação dos Parques (Lâmpadas, Postes, Refletores etc.) aqueles que efetivamente iluminam quando acionados (não estão queimados) e não apresentam oscilações quando ligados (intermitência na iluminação).

#### Conclusão:

A partir das evidências fotográficas obtidas pelo Verificador Independente durante a realização das inspeções físicas (Anexo X) nos 3 núcleos visitados (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), foi identificada **6 iluminações** em condições inadequadas de funcionamento (Lâmpadas, Postes, Refletores etc.) (Registro 002, 008, 009, 010, 021 e 022 do Anexo XX – vistoria dos dias 12 e 13 de setembro) do **total de 62 observadas**, totalizando **90% (56 de 62)** em conformidade. Com isso, a partir dos critérios contemplados na tabela 35, a resposta para atendimento desse quesito é “**Sim**” (**0 inconformidade**).

#### **4.3.4 Resultado aferido para o Indicador Manutenção e Conservação das Instalações e Serviços concedidos nos Parques**

*De acordo com os resultados obtidos para cada um dos quesitos que compõem o Indicador (M), considerando os meses de abril, maio, junho, julho, agosto e setembro de 2024, conforme detalhamento expresso no item 4.3 deste relatório, o total de inconformidades identificadas para o Indicador Qualidade na Gestão de Resíduos da Operação (R) foi de: 1,5 inconformidade.*

*Dessa forma, considerando o mecanismo de pontuação descrito no Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021, a Nota do Indicador Manutenção e Conservação das Instalações e Serviços Concedidos nos Parques (M) é: 8,0.*

#### 4.4 Nota Final da Avaliação de Desempenho:

---

O resultado relativo ao 3º semestre de acompanhamento do Contrato de Concessão nº 01/2021 (abril, maio, junho, julho, agosto e setembro) corresponde a seguinte nota de avaliação de desempenho:

$$NF = (0,4 * 7,29) + (0,3 * 10) + (0,3 * 8,0)$$

$$NF = 2,92 + 3 + 2,4$$

$$NF = 8,32$$

Nota Final da Avaliação de Desempenho (NF): 8,32

Percentual da Outorga variável:

$$OV = \underline{1,5\%}$$

---

# 5. Anexos

## Anexo I – Números de Visitação dos Parques

Abril/24:



### I. Fluxo de Visitante:

Núcleos	Quantidade
Itaimbezinho	3.525
Fortaleza	3.411
Rio do Boi	466
<b>Total</b>	<b>7.402</b>

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

### II. Número de isenções e cortesias:

Descrição	Quantidade
Fortaleza	224
Itaimbezinho	127
Rio do Boi	86
<b>Total</b>	<b>437</b>

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

Município	Valor
Cambará do Sul (Itaimbezinho e Fortaleza)	R\$ 281.499,10
Praia Grande (Rio do Boi)	R\$ 39.565,80
<b>Total</b>	<b>R\$ 321.064,90</b>

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

Descrição	Valor
Estacionamento	R\$ 29.930,00
Cessão de Espaços, Comércio e Atrativos	R\$ 141.003,80
<b>Total</b>	<b>R\$ 170.933,80</b>

A Concessionária informa que, em atendimento ao item 8.3.1.3.10 do Projeto Básico, encontram-se à disposição do Poder Concedente o quantitativo de 37 (trinta e sete) ingressos, calculado sobre a

● Urbia Cânions Verdes S.A.

○ Av. Getúlio Vargas, 1.853 • Sala 2 • 95.480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS

○ 55 11 3317-8000 • [www.urbiaparques.com.br](http://www.urbiaparques.com.br)

Maio/24:



**I. Fluxo de Visitante:**

Núcleos	Quantidade
Itaimbezinho	912
Fortaleza	772
Rio do Boi	77
<b>Total</b>	<b>1.761</b>

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

**II. Número de isenções e cortesias:**

Descrição	Quantidade
Fortaleza	83
Itaimbezinho	47
Rio do Boi	15
<b>Total</b>	<b>145</b>

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

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

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

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

A Concessionária informa que, em atendimento ao item 8.3.1.3.10 do Projeto Básico, encontram-se à disposição do Poder Concedente o quantitativo de 9 (nove) ingressos, calculado sobre a

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

Junho/24:



**I. Fluxo de Visitante:**

Núcleos	Quantidade
Itaimbezinho	2.985
Fortaleza	3.152
Rio do Boi	121
<b>Total</b>	<b>6.258</b>

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

**II. Número de isenções e cortesias:**

Descrição	Quantidade
Fortaleza	135
Itaimbezinho	97
Rio do Boi	17
<b>Total</b>	<b>249</b>

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

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

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

Descrição	Valor
Estacionamento	R\$ 39.762,00
Cassino de Espaços, Comércio e Atrativos	R\$ 127.131,40
<b>Total</b>	<b>R\$ 166.893,40</b>

A Concessionária informa que, em atendimento ao item 8.3.1.3.10 do Projeto Básico, encontram-se à disposição do Poder Concedente o quantitativo de 32 (trinta e dois) ingressos, calculado sobre a

- Urbia Cânions Verdes S.A.
- Av. Getúlio Vargas, 1.893 • sala 7 • 95.400-000 • Centro • Cambará do Sul • RS
- 15 11-3317-8000 • [www.urbiaparques.com.br](http://www.urbiaparques.com.br)

Julho/24:



**I. Fluxo de Visitante:**

Núcleos	Quantidade
Itaimbezinho	4.816
Fortaleza	4.471
Rio do Boi	169
<b>Total</b>	<b>9.456</b>

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

**II. Número de isenções e cortesias:**

Descrição	Quantidade
Fortaleza	232
Itaimbezinho	188
Rio do Boi	22
<b>Total</b>	<b>442</b>

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

Município	Valor
Cambará do Sul (Itaimbezinho e Fortaleza)	R\$ 506.575,50
Praia Grande (Rio do Boi)	R\$ 16.897,10
<b>Total</b>	<b>R\$ 523.472,60</b>

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

Descrição	Valor
Estacionamento	R\$ 53.337,00
Cessão de Espaços, Comércio e Atrativos	R\$ 201.902,65
<b>Total</b>	<b>R\$ 255.239,65</b>

● Urbia Cânions Verdes S.A.

○ Av. Getúlio Vargas, 1.853 • Sala 2 • 95.480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS

○ 55 11 3317-8000 • [www.urbiaparques.com.br](http://www.urbiaparques.com.br)

Agosto/24:



alínea "o" do Contrato de Concessão nº 01/2021 ("Contrato de Concessão"), apresentar a essa D. Comissão o relatório gerencial relativo ao período de 01/08/2024 a 31/08/2024, conforme segue:

**I. Fluxo de Visitante:**

Núcleos	Quantidade
Itaimbezinho	3.229
Fortaleza	3.481
Rio do Boi	158
<b>Total</b>	<b>6.868</b>

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

**II. Número de isenções e cortesias:**

Descrição	Quantidade
Fortaleza	252
Itaimbezinho	166
Rio do Boi	64
<b>Total</b>	<b>482</b>

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

Município	Valor
Cambará do Sul (Itaimbezinho e Fortaleza)	R\$ 393.001,10
Praia Grande (Rio do Boi)	R\$ 27.918,80
<b>Total</b>	<b>R\$ 420.919,90</b>

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

Descrição	Valor
Estacionamento	R\$ 41.424,00
Cessão de Espaços, Comércio e Atrativos	R\$ 152.215,41
<b>Total</b>	<b>R\$ 193.639,41</b>

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

Setembro/24:



## I. Fluxo de Visitante:

Fluxo de Visitantes	
Parques	Quantidade
Fortaleza	4.110
Itaimbezinho	4.502
Rio do Boi	340
<b>TOTAL</b>	<b>8.952</b>

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

## II. Vendas – Entradas (Faturamento)

Quantidade Vendas Entradas (Faturamento)	
Parques	Quantidade
Cambará	5.191
Praia Grande	414
<b>TOTAL</b>	<b>5.605</b>

## III. Vendas – Estacionamento

Quantidade Venda Estacionamento	
Núcleos	Quantidade
Estacionamentos Fortaleza	1.114
Estacionamentos Itaimbezinho	1.168
<b>TOTAL</b>	<b>2.282</b>

## IV. Vendas – Ingressos por categoria:

Categoria	Venda de ingressos por categoria de bilhete		
	Parques		
	Itaimbezinho + Fortaleza	Rio do Boi	
Carros	12	-	
Grupo	475	-	

● Urbia Cânions Verdes S.A.

○ Av. Getúlio Vargas, 1.853 • Sala 2 • 95.480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS

○ 59 11 3317-8000 • [www.urbiaparques.com.br](http://www.urbiaparques.com.br)

Clicksign c3a5b2df-b5e8-4ce9-8659-b1688295ea45



Integral	2	-
Inteiro	4.099	398
Melhor idade	588	16
Melhor Idade - Tarifa NET	4	-
Testáveis	1	-
Sem identificação	10	-
<b>TOTAL</b>	<b>5.191</b>	<b>414</b>

**V. Número de isenções e cortesias:**

Categoria	Número de Isenções e Cortesias			
	Parques	Fortaleza	Itaimbezinho	Rio do Boi
Crianças até 5 anos	7	4	-	-
Guia Credenciado	86	115	51	-
Melhor idade	2	-	-	-
Motoristas	20	32	-	-
Isenção	-	-	-	11
Morador local	22	-	-	-
Guia Credenciado	-	-	-	-
Somente para Escola	58	-	-	-
Cortesia ICMBio	84	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>279</b>	<b>151</b>	<b>62</b>	

**VI. Ingressos vendidos por país:**

Parques	Ingressos vendidos por país		
	Ingresso brasileiro	Ingresso estrangeiro	Não identificado
Itaimbezinho e Fortaleza	4.235	120	836
Rio do Boi	375	7	32
<b>TOTAL</b>	<b>4.610</b>	<b>127</b>	<b>868</b>

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

Município	Valor total arrecadado com a cobrança de ingressos
	Valor
Cambará do Sul (Itaimbezinho e Fortaleza)	R\$ 468.236,83
Praia Grande (Rio do Boi)	R\$ 36.913,00

● Urbia Cânions Verdes S.A.

○ Av. Getúlio Vargas, 1.853 • Sala 2 • 95.480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS

○ 55 11 3317-8000 • [www.urbiaparques.com.br](http://www.urbiaparques.com.br)



<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 505.149,83</b>
--------------	-----------------------

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

<b>Valor total arrecadado com outras receitas dos Parques</b>	
<b>Descrição</b>	<b>Valor</b>
Estacionamento	R\$ 45.357,00
Café Costaneira Itaimbezinho	R\$ 3.587,76
Café Costaneira Fortaleza	R\$ 3.759,12
Bike Cânions	R\$ 16.220,00
UrbiaShop Fortaleza	R\$ 21.428,16
UrbiaShop Itaimbezinho	R\$ 34.066,95
Tirolesa	R\$ 3.960,00
Patrocínio	R\$ 29.186,29
Broker Turismo	R\$ 1.677,20
Cancelamento de vendas	<b>-R\$ 6.576,29</b>
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 152.666,19</b>

A Concessionária informa que, em atendimento ao item 8.3.1.3.10 do Anexo I ("Projeto Básico") do Contrato de Concessão<sup>1</sup>, encontram-se à disposição do Poder Concedente o quantitativo de **45 (quarenta e cinco) ingressos**, calculado sobre a quantidade vendida de ingressos, para cortesias e isenções, que correspondem a 0,5% do número de visitantes no mês de setembro de 2024.

Ainda, frisa-se que o balancete contábil relacionado ao mês de setembro/2024 será encaminhado ao ICMBio até o final do mês de outubro, em razão da apuração dos dados pela equipe interna da Urbia.

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

Cordialmente,

**URBIA CÂNIONS VERDES S.A.**

<sup>1</sup>[...] 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](http://www.urbiaparques.com.br)

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

Abril/24:

Nacionalidade	Estado de origem - UF	Faixa etária	Com qual	Escolaridade
Outra? ARGENTINA		60+ anos	Feminino	Superior Completo
Outra? URUGUAYA		30-59	Feminino	Superior Completo
Outra? SC		18-29	Feminino	Pós-graduação incompleta
Outra? SP		60+ anos	Masculino	Superior Completo
Outra? URUGUAYO		30-59	Masculino	Pós-graduação completa
Outra? ARGENTINO	SC	18-29	Masculino	Pós-graduação incompleta
Outra? ARGENTINO		60+ anos	Feminino	Superior Incompleto
Outra? HONG KONG	PR	18-29	Feminino	Superior Completo
Outra? TAIWAN	PR	30-59	Feminino	Superior Completo
Outra?		30-59		
Outra? URUGUAYA		60+ anos	Feminino	Pós-graduação completa
Outra? URUGUAYO		18-29	Masculino	Superior Completo
Outra? FRANÇA		60+ anos	Masculino	Pós-graduação completa
Outra? FRANÇA		30-59	Feminino	Pós-graduação completa
Outra?		30-59	Masculino	Pós-graduação completa
Outra?		60+ anos	Feminino	Superior Completo
Outra?		30-59	Masculino	
Brasileiro (a/e)	RS	30-59	Feminino	Pós-graduação completa
Brasileiro (a/e)	RS	30-59	Masculino	Pós-graduação completa
Brasileiro (a/e)	RS	30-59	Feminino	Superior Incompleto
Brasileiro (a/e)	RS	18-29	Masculino	Ensino Fundamental
Brasileiro (a/e)	RS	30-59	Masculino	Pós-graduação completa
Brasileiro (a/e)	RS	30-59	Feminino	Ensino Médio
Brasileiro (a/e)	RS	0-17	Feminino	Ensino Fundamental
Brasileiro (a/e)	RS	30-59	Feminino	Pós-graduação completa
Brasileiro (a/e)	RS	18-29	Masculino	Superior Completo
Brasileiro (a/e)	RS	30-59	Feminino	Pós-graduação completa
Brasileiro (a/e)	RS	30-59	Feminino	Pós-graduação completa
Brasileiro (a/e)	RS	0-17	Feminino	Ensino Fundamental
Brasileiro (a/e)	RS	30-59	Feminino	Pós-graduação completa
Brasileiro (a/e)	RS	30-59	Masculino	Pós-graduação completa
Brasileiro (a/e)	DF	30-59	Masculino	Pós-graduação completa
Brasileiro (a/e)	RN	30-59	Masculino	Pós-graduação incompleta
Brasileiro (a/e)	DF	30-59	Feminino	Pós-graduação completa
Brasileiro (a/e)	PB	30-59	Masculino	Pós-graduação completa
Brasileiro (a/e)	DF	30-59	Feminino	Pós-graduação completa
Brasileiro (a/e)	MG	18-29	Masculino	Pós-graduação incompleta
Brasileiro (a/e)	MG	0-17	Feminino	Superior Incompleto
Brasileiro (a/e)	MG	30-59	Masculino	Superior Completo
Brasileiro (a/e)	PR	30-59	Masculino	Pós-graduação completa
Brasileiro (a/e)	PR	0-17	Masculino	Pós-graduação completa
Brasileiro (a/e)	CE	30-59	Feminino	Superior Completo
Brasileiro (a/e)	PR	30-59	Feminino	Superior Completo
Brasileiro (a/e)	PR	18-29	Feminino	Superior Completo
Brasileiro (a/e)	PR	30-59	Masculino	Pós-graduação incompleta
Brasileiro (a/e)	RJ	30-59	Feminino	Superior Completo
Brasileiro (a/e)	RJ	30-59	Masculino	Pós-graduação completa
Brasileiro (a/e)	RJ	0-17	Feminino	Ensino Fundamental
Brasileiro (a/e)	RO	30-59	Feminino	Pós-graduação completa

Brasileiro (a/e)	AM	30-59	Masculino	Superior Incompleto
Brasileiro (a/e)	RJ	0-17	Masculino	Ensino Médio
Brasileiro (a/e)	SC	30-59	Masculino	Pós-graduação completa
Brasileiro (a/e)	ES	0-17	Feminino	Ensino Fundamental
Brasileiro (a/e)	SC	30-59	Masculino	Pós-graduação completa
Brasileiro (a/e)	MS	30-59	Masculino	Pós-graduação completa
Brasileiro (a/e)	MS	18-29	Feminino	Pós-graduação completa
Brasileiro (a/e)	CE	18-29	Masculino	Superior Incompleto
Brasileiro (a/e)	SC	30-59	Feminino	Superior Completo
Brasileiro (a/e)	ES	30-59	Masculino	Pós-graduação completa
Brasileiro (a/e)	SC	30-59	Feminino	Pós-graduação completa
Brasileiro (a/e)	SP	30-59	Feminino	Ensino Médio
Brasileiro (a/e)	SP	30-59	Feminino	Pós-graduação completa
Brasileiro (a/e)	SP	18-29	Masculino	Ensino Médio
Brasileiro (a/e)	SP	30-59	Feminino	Pós-graduação completa
Brasileiro (a/e)	SP	30-59	Feminino	Superior Completo
Brasileiro (a/e)	BA	30-59	Feminino	Pós-graduação completa
Brasileiro (a/e)	SP	18-29	Masculino	Superior Incompleto
Brasileiro (a/e)	SP	30-59	Feminino	Pós-graduação incompleta
Brasileiro (a/e)	SP	30-59	Feminino	Superior Completo
Brasileiro (a/e)	SP	18-29	Feminino	Pós-graduação completa
Brasileiro (a/e)	MT	30-59	Masculino	Pós-graduação incompleta
Brasileiro (a/e)	SP	18-29	Masculino	Superior Incompleto

Relatório Semestral de Desempenho – Abril a Setembro de 2024

Maio/24:

Junho/24:

Julho/24:

ID	Hora de início	Hora de término	Idioma	Nacionalidade / Estado de origem	País / Com qual gênero	Escolaridade / Língua	Possui art.	Frequência de vi.	Como ficou sabê	Com quem visita	Cidade de hosp.
1	7/14/24 13:30:58	7/14/24 13:12:12	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	São Paulo (SP)	30-59 Feminino / Female	Pós-graduação	Con Nâo / No	1 vez / 1st time	Sites, blogs ou redes Família / Friends	Praia Grande (SC)
2	7/14/24 13:27:54	7/14/24 13:31:59	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	Rio de Janeiro (RJ)	30-59 Masculino / Male	Pós-graduação	Con Nâo / No	2 vez / 2nd time	Sites, blogs ou redes Família / Friends	Cambará do Sul (RS)
3	7/14/24 13:10:54	7/14/24 13:32:42	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	Rio Grande do Sul (F)	18-29 Masculino / Male	Ensino Médio / High Nâo / No	Visito o parque anual	Indicação de amigos Amigos / Friends;	Cambará do Sul (RS)	
4	7/14/24 12:55:33	7/14/24 12:58:51	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	Rio Grande do Sul (F)	30-59 Feminino / Female	Pós-graduação	Con Nâo / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos Sozinho / Lonely;	Praia Grande (SC)
5	7/14/24 13:09:09	7/14/24 13:20:21	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	Rio Grande do Sul (F)	30-59 Feminino / Female	Superior Completo / Mâo / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos Família / Family;	Cambará do Sul (RS)	
6	7/14/24 12:49:01	7/14/24 12:31:01	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	São Paulo (SP)	30-59 Feminino / Female	Pós-graduação	Con Nâo / No	1 vez / 1st time	Sites, blogs ou redes Família / Friends	Cambará do Sul (RS)
7	7/17/24 16:45:53	7/17/24 16:57:15	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	São Paulo (SP)	30-59 Feminino / Female	Superior Completo / Mâo / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos Amigos / Friends;	Gramado / Canela (RS)	
8	7/19/24 12:49:21	7/19/24 12:50:48	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	Rio Grande do Sul (F)	18-29 Feminino / Female	Ensino Médio / High Nâo / No	3 ou mais vezes / 3r	Programas televisiv. Família / Family;	Gramado / Canela (RS)	
9	7/19/24 12:47:55	7/19/24 12:51:43	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	Paraná (PR)	18-29 Masculino / Male	Pós-graduação	Con Nâo / No	3 ou mais vezes / 3r	Indicação de amigos Amigos / Friends;	Cambará do Sul (RS)
10	7/19/24 12:48:11	7/19/24 12:53:16	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	Rio Grande do Sul (F)	18-29 Feminino / Female	Superior Incomplete / Nâo / No	Visito o parque anual	Já conhecia o Alread Sozinho / Lonely;	Cambará do Sul (RS)	
11	7/19/24 12:51:54	7/19/24 12:56:00	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	Rio Grande do Sul (F)	18-29 Feminino / Female	Ensino Médio / High Nâo / No	Visito o parque anual	Indicação de amigos Sozinho / Lonely;	Cambará do Sul (RS)	
12	7/10/24 10:47:43	7/10/24 10:51:19	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	São Paulo (SP)	0-17 Feminino / Female	Ensino Fundamental / Nâo / No	1 vez / 1st time	Agências / operador	Cambará do Sul (RS)	
13	7/10/24 10:51:02	7/10/24 10:54:21	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	São Paulo (SP)	30-59 Feminino / Female	Superior Completo / Mâo / No	Visito o parque anual	Agências / operador Grupo de excursão e turismo	Cambará do Sul (RS)	
14	7/10/24 10:50:23	7/10/24 10:55:33	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	São Paulo (SP)	0-17 Feminino / Female	Ensino Médio / High Nâo / No	1 vez / 1st time	Agências / operador Grupo de excursão e turismo	Cambará do Sul (RS)	
15	7/10/24 10:57:57	7/10/24 10:59:57	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	São Paulo (SP)	30-59 Feminino / Female	Superior Completo / Nâo / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos Amigos / Friends;	Cambará do Sul (RS)	
16	7/10/24 10:55:45	7/10/24 11:04:32	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	São Paulo (SP)	30-59 Feminino / Female	Superior Completo / Nâo / No	1 vez / 1st time	Agências / operador Grupo de excursão e turismo	Cambará do Sul (RS)	
17	7/10/24 11:04:05	7/10/24 11:34:48	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	São Paulo (SP)	60+ Masculino / Male	Pós-graduação	Con Nâo / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos Casal / Couple;	Cambará do Sul (RS)
18	7/10/24 14:06:31	7/10/24 14:11:18	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	São Paulo (SP)	60+ Masculino / Male	Ensino Médio / High Nâo / No	3 ou mais vezes / 3r	Indicação de amigos Sozinho / Lonely;	Cambará do Sul (RS)	
19	7/10/24 15:53:37	7/10/24 15:57:00	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	São Paulo (SP)	30-59 Feminino / Female	Superior Completo / Nâo / No	1 vez / 1st time	Agências / operador	Cambará do Sul (RS)	
20	7/10/24 15:57:07	7/10/24 15:58:26	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	São Paulo (SP)	30-59 Feminino / Female	Superior Completo / Nâo / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos Amigos / Friends;	Cambará do Sul (RS)	
21	7/12/24 9:33:32	7/12/24 9:41:06	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	Rio Grande do Sul (F)	30-59 Feminino / Female	Superior Completo / Nâo / No	3 ou mais vezes / 3r	Agências / operador Família / Friends;	Cambará do Sul (RS)	
22	7/12/24 9:53:52	7/12/24 9:56:22	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	São Paulo (SP)	18-29 Feminino / Female	Superior Completo / Nâo / No	1 vez / 1st time	Sites, blogs ou redes Família / Friends;	Cambará do Sul (RS)	
23	7/12/24 10:17:41	7/12/24 10:18:54	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	São Paulo (SP)	30-59 Feminino / Female	Pós-graduação	Con Nâo / No	1 vez / 1st time	Sites, blogs ou redes Família / Friends	Cambará do Sul (RS)
24	7/12/24 13:01:38	7/12/24 13:05:03	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	São Paulo (SP)	60+ Feminino / Female	Pós-graduação	Con Nâo / Yes	1 vez / 1st time	Indicação de amigos Família / Family;	Praia Grande (SC)
25	7/12/24 16:57:34	7/12/24 17:01:32	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	Esírito Santo (ES)	60+ Feminino / Female	Superior Completo / Nâo / No	3 ou mais vezes / 3r	Já conhecia o Alread Casal / Couple;	Cambará do Sul (RS)	
26	7/12/24 12:13:38	7/13/24 12:12:39	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	Rio Grande do Sul (F)	18-29 Feminino / Female	Superior Completo / Nâo / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos Grupo de excursão e turismo	Praia Grande (SC)	
27	7/13/24 13:25:54	7/13/24 13:26:51	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	Paraná (PR)	30-59 Feminino / Female	Pós-graduação	Con Nâo / No	2 vez / 2nd time	Já conhecia o Alread Família / Family;	Cambará do Sul (RS)
28	7/13/24 13:38:42	7/13/24 13:40:56	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	Rio Grande do Sul (F)	18-29 Feminino / Female	Ensino Médio / High Nâo / No	2 vez / 2nd time	Indicação de amigos Família / Family;	Cambará do Sul (RS)	
29	7/13/24 15:12:51	7/13/24 15:14:32	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	Rio Grande do Sul (F)	60+ Feminino / Female	Superior Incomplete / Sim / Yes	Visito o parque anual	Indicação de amigos Grupo de excursão e turismo	Cambará do Sul (RS)	
30	7/14/24 10:52:36	7/14/24 10:55:32	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	Rio Grande do Sul (F)	18-29 Feminino / Female	Superior Incomplete / Não / No	3 ou mais vezes / 3r	Escola / Instituição: Amigos / Friends;	Cambará do Sul (RS)	
31	7/16/24 14:03:59	7/16/24 14:06:51	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	Rio Grande do Sul (F)	30-59 Masculino / Male	Pós-graduação	Con Nâo / No	1 vez / 1st time	Programas televisiv. Casal / Couple;	Cambará do Sul (RS)
32	7/16/24 14:05:02	7/16/24 14:09:10	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	Rio Grande do Sul (F)	30-59 Feminino / Female	Pós-graduação	Con Nâo / No	1 vez / 1st time	Já conhecia o Alread Casal / Couple;	Cambará do Sul (RS)
33	7/16/24 14:35:57	7/16/24 14:38:10	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	Paraná (PR)	30-59 Feminino / Female	Pós-graduação	Con Nâo / No	1 vez / 1st time	Sites, blogs ou redes Família / Family;	Cambará do Sul (RS)
34	7/16/24 14:56:32	7/16/24 14:58:07	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	Rio de Janeiro (RJ)	30-59 Feminino / Female	Superior Completo / Nâo / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos Casal / Couple;	Praia Grande (SC)	
35	7/16/24 23:11:43	7/16/24 23:16:01	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	São Paulo (SP)	30-59 Masculino / Male	Pós-graduação	Con Nâo / No	1 vez / 1st time	Já conhecia o Alread Casal / Couple;	Cambará do Sul (RS)
36	7/17/24 9:02:04	7/17/24 9:03:39	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	Rio Grande do Sul (F)	30-59 Masculino / Male	Pós-graduação	Con Nâo / No	2 vez / 2nd time	Indicação de amigos Família / Family;	Cambará do Sul (RS)
37	7/17/24 9:00:17	7/17/24 9:07:15	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	Paraná (PR)	30-59 Masculino / Male	Pós-graduação	Con Nâo / No	1 vez / 1st time	Já conhecia o Alread Casal / Couple;	Cambará do Sul (RS)
38	7/17/24 9:12:01	7/17/24 9:17:42	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	São Paulo (SP)	30-59 Feminino / Female	Superior Completo / Nâo / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos Casal / Couple;	Cambará do Sul (RS)	
39	7/17/24 9:12:17	7/17/24 9:20:55	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	Rio Grande do Sul (F)	30-59 Masculino / Male	Pós-graduação	Con Nâo / No	3 ou mais vezes / 3r	Exploração própria: Amigos / Friends; Bate e volta / I semp;	Cambará do Sul (RS)
40	7/17/24 9:42:08	7/17/24 9:26:23	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	Minas Gerais (MG)	30-59 Masculino / Male	Superior Completo / Nâo / No	1 vez / 1st time	Já conhecia o Alread Casal / Couple;	Praia Grande (SC)	
41	7/17/24 10:00:09	7/17/24 10:33:55	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	Rio Grande do Sul (F)	18-29 Masculino / Male	Superior Completo / Nâo / No	1 vez / 1st time	Programas televisiv. Casal / Couple;	Cambará do Sul (RS)	
42	7/17/24 10:20:19	7/17/24 10:29:16	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	Paraná (PR)	30-59 Masculino / Male	Pós-graduação	Con Nâo / No	2 vez / 2nd time	Sites, blogs ou redes Casal / Couple;	Cambará do Sul (RS)
43	7/17/24 10:35:41	7/17/24 10:41:32	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	São Paulo (SP)	30-59 Masculino / Male	Superior Completo / Nâo / No	1 vez / 1st time	Sites, blogs ou redes Família / Family;	Cambará do Sul (RS)	
44	7/17/24 10:21:13	7/17/24 11:30:16	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	Santa Catarina (SC)	30-59 Masculino / Male	Pós-graduação	Con Nâo / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos Amigos / Friends; Bate e volta / I semp;	Cambará do Sul (RS)
45	7/17/24 12:23:33	7/17/24 12:28:41	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	Rio Grande do Sul (F)	30-59 Feminino / Female	Pós-graduação	Con Nâo / No	2 vez / 2nd time	Já conhecia o Alread Família / Family;	Cambará do Sul (RS)
46	7/17/24 12:30:10	7/17/24 12:32:42	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	Santa Catarina (SC)	18-29 Masculino / Male	Pós-graduação	Con Nâo / No	2 vez / 2nd time	Já conhecia o Alread Família / Family;	Cambará do Sul (RS)
47	7/17/24 12:33:01	7/17/24 12:39:33	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	Rio Grande do Sul (F)	18-29 Feminino / Female	Superior Completo / Nâo / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos Casal / Couple;	Cambará do Sul (RS)	
48	7/17/24 12:43:56	7/17/24 12:46:33	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	Rio Grande do Sul (F)	18-29 Feminino / Female	Prefiro não responder	Superior Incomplete / Nâo / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos Família / Family;	Cambará do Sul (RS)
49	7/17/24 12:45:50	7/17/24 12:48:25	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	Rio Grande do Sul (F)	30-59 Masculino / Male	Ensino Médio / High Nâo / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos Família / Family;	Cambará do Sul (RS)	
50	7/17/24 13:08:30	7/17/24 13:09:37	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	Santa Catarina (SC)	18-29 Masculino / Male	Superior Completo / Nâo / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos Casal / Couple;	Cambará do Sul (RS)	
51	7/17/24 13:30:54	7/17/24 13:52:52	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	São Paulo (SP)	30-59 Masculino / Male	Superior Completo / Nâo / No	1 vez / 1st time	Sites, blogs ou redes Família / Family;	Cambará do Sul (RS)	
52	7/17/24 13:57:09	7/17/24 13:58:19	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	Rio Grande do Sul (F)	30-59 Masculino / Male	Pós-graduação	Con Nâo / No	1 vez / 1st time	TripAdvisor - TripAdvisor / Família / Friends;	Cambará do Sul (RS)
53	7/17/24 14:04:43	7/17/24 14:07:25	Português (Brasil)	Brasileiro (a) / F	Rio Grande do Sul (F)	60+ Feminino / Female	Superior Completo / Nâo / No	1 vez / 1st time	Sites, blogs ou redes Família / Family;	Cambará do Sul (RS)	

54	7/17/24 16:31:23	7/17/24 16:33:10	Português (Brasil)	Brasileiro (A/E) / Bra	São Paulo (SP)	30-59	Feminino / Female	Pós-graduação Con	Não / No	1ª vez / 1st time	Já conhecia / Already Friends/Fa	Cambará do Sul (RS)
55				BRASILEIRO (A/E) SC		30-59	MASCULINO	PÓS-GRADUAÇÃO NÃO		1ª VEZ	SITES, BLOGS OU FAMILIA	PRAIA GRANDE (S)
56				BRASILEIRO (A/E) SC		0-17	FEMININO	ENSINO FUNDAME	NÃO	1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AMIGOS / FAMÍLIA	PRAIA GRANDE (S)
57				BRASILEIRO (A/E) SC		0-17	MASCULINO	ENSINO FUNDAME	NÃO	1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AMIGOS / FAMÍLIA	PRAIA GRANDE (S)
58				BRASILEIRO (A/E) SC		0-17	FEMININO	ENSINO FUNDAME	NÃO	1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM FAMÍLIA	CAMBARÁ DO SUL
59				BRASILEIRO (A/E) SC		0-17	FEMININO	ENSINO FUNDAME	NÃO	1ª VEZ	OUTRO, QUAL? INT FAMÍLIA	PRAIA GRANDE (S)
60				BRASILEIRO (A/E) SC		0-17	FEMININO	ENSINO FUNDAME	NÃO	1ª VEZ	SITES, BLOGS OU FAMILIA	PRAIA GRANDE (S)
61				BRASILEIRO (A/E) SC		0-17	MASCULINO	ENSINO MÉDIO SIM TDH			SITES, BLOGS OU FAMILIA	CAMBARÁ DO SUL
62				BRASILEIRO (A/E) SC		0-17	FEMININO	ENSINO FUNDAME	NÃO	1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM FAMÍLIA	PRAIA GRANDE (S)
63				BRASILEIRO (A/E) SC		0-17	FEMININO	ENSINO FUNDAME	NÃO	1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM FAMÍLIA	CAMBARÁ DO SUL
64				BRASILEIRO (A/E) SC		30-59		SUPERIOR INCOM	NÃO	2ª VEZ	JÁ CONHECIA FAMÍLIA	CAMBARÁ DO SUL
65				BRASILEIRO (A/E) RS		0-17	FEMININO	ENSINO FUNDAME	NÃO	1ª VEZ	SITES, BLOGS OU FAMILIA	CAMBARÁ DO SUL
66				BRASILEIRO (A/E) RS		0-17	FEMININO	ENSINO FUNDAME	NÃO	1ª VEZ	JÁ CONHECIA FAMÍLIA	CAMBARÁ DO SUL
67				BRASILEIRO (A/E) RS		0-17	FEMININO	ENSINO FUNDAME	NÃO	1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM FAMÍLIA	CAMBARÁ DO SUL
68				BRASILEIRO (A/E) RS		0-18	FEMININO	ENSINO MÉDIO	NÃO	1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM FAMÍLIA	PRAIA GRANDE (S)
69				BRASILEIRO (A/E) RS		30-59	FEMININO	PÓS-GRADUAÇÃO NÃO		3º OU MAIS VEZES	JÁ CONHECIA FAMÍLIA	CAMBARÁ DO SUL
70				BRASILEIRO (A/E) RS		30-59	FEMININO	PÓS-GRADUAÇÃO NÃO		1ª VEZ	SITES, BLOGS OU FAMILIA	CAMBARÁ DO SUL
71				BRASILEIRO (A/E) RS		18-29	FEMININO	ENSINO MÉDIO	NÃO	2ª VEZ	OUTRO, QUAL? IFR CASAL	OUTRA, QUAL? SÁ
72				BRASILEIRO (A/E) RS		18-29	MASCULINO	ENSINO FUNDAME	NÃO	1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM CASAL	OUTRA, QUAL? SÁ
73				BRASILEIRO (A/E) RS		30-59	MASCULINO	SUPERIOR INCOM	NÃO	1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM CASAL	CAMBARÁ DO SUL
74				BRASILEIRO (A/E) RS		18-29	FEMININO	PÓS-GRADUAÇÃO NÃO		1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM CASAL	CAMBARÁ DO SUL
75				BRASILEIRO (A/E) RS		18-29	FEMININO	SUPERIOR INCOM NÃO		2ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM CASAL	CAMBARÁ DO SUL
76				BRASILEIRO (A/E) RS		30-59	MASCULINO	SUPERIOR INCOM NÃO		1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM CASAL	CAMBARÁ DO SUL
77				BRASILEIRO (A/E) RS		30-59	FEMININO	PÓS-GRADUAÇÃO NÃO		1ª VEZ	SITES, BLOGS OU FAMILIA	CAMBARÁ DO SUL
78				BRASILEIRO (A/E) RS		30-59	FEMININO	SUPERIOR INCOM NÃO		1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM FAMÍLIA	CAMBARÁ DO SUL
79				BRASILEIRO (A/E) RS		0-17	FEMININO	ENSINO MÉDIO	NÃO	1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM FAMÍLIA	CAMBARÁ DO SUL
80				BRASILEIRO (A/E) RS		18-29	FEMININO	SUPERIOR INCOM NÃO		2ª VEZ	INDICAÇÃO DE AMIGOS / FAMÍLIA	CAMBARÁ DO SUL
81				BRASILEIRO (A/E) RS		30-59	MASCULINO	PÓS-GRADUAÇÃO NÃO		1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM CASAL	CAMBARÁ DO SUL
82				BRASILEIRO (A/E) RS		30-59	FEMININO	PÓS-GRADUAÇÃO NÃO		1ª VEZ	ESCOLA / INSTITUI FAMÍLIA	CAMBARÁ DO SUL
83				BRASILEIRO (A/E) RS		30-59	FEMININO	PÓS-GRADUAÇÃO NÃO		2ª VEZ	ESCOLA / INSTITUI FAMÍLIA	CAMBARÁ DO SUL
84				BRASILEIRO (A/E) SP		0-17	FEMININO	ENSINO FUNDAME	NÃO	1ª VEZ	ESCOLA / INSTITUI FAMÍLIA	CAMBARÁ DO SUL
85				BRASILEIRO (A/E) SP		0-17	FEMININO	ENSINO FUNDAME	NÃO	1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM FAMÍLIA	CAMBARÁ DO SUL
86				BRASILEIRO (A/E) SP		30-59	FEMININO	PÓS-GRADUAÇÃO NÃO		VISITO O PARQUE / JÁ CONHECIA FAMÍLIA	CAMBARÁ DO SUL	
87				BRASILEIRO (A/E) SP		30-59	MASCULINO	SUPERIOR COMPL NÃO		2ª VEZ	JÁ CONHECIA CASAL	CAMBARÁ DO SUL
88				BRASILEIRO (A/E) RJ		30-59	FEMININO	SUPERIOR COMPL NÃO		2ª VEZ	JÁ CONHECIA FAMÍLIA	CAMBARÁ DO SUL
89				BRASILEIRO (A/E) ES		0-17	FEMININO	ENSINO FUNDAME	NÃO	1ª VEZ	FAMÍLIA	CAMBARÁ DO SUL
90				BRASILEIRO (A/E) ES		0-17	FEMININO	ENSINO FUNDAME	NÃO	1ª VEZ	AMIGOS / FAMÍLIA	CAMBARÁ DO SUL
91				BRASILEIRO (A/E) ES		0-17	MASCULINO	ENSINO FUNDAME	NÃO	2ª VEZ	JÁ CONHECIA FAMÍLIA	CAMBARÁ DO SUL
92				BRASILEIRO (A/E) F			FEMININO	ENSINO FUNDAME	NÃO	1ª VEZ		
93				BRASILEIRO (A/E) F		0-17	FEMININO	ENSINO FUNDAME	NÃO	1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM FAMÍLIA	CAMBARÁ DO SUL
94				OUTRA, COLOMBIA / COLOMBIA		0-17	FEMININO	ENSINO FUNDAME	NÃO	1ª VEZ		
95				OUTRA, ITALIANO / ITALIA		18-29	MASCULINO	SUPERIOR COMPL NÃO		1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM CASAL	CAMBARÁ DO SUL

Agosto/24:

ID	Hora de início	Hora de fim	Nacionalidade / I Estado de origem	Faixa etária	Com qual	Escolaridade / II	Possu	Frequência de vi	Como ficou sabi	Com quem visita	Cidade de hospe
1	8/9/24 16:36:21	8/9/24 16:38:40	Brasileiro (a/e)	Paraná (PR)	30 - 59 anos	Feminino	Superior completo	Não	1ª vez	Sites, blogs ou redes Amigos;	Praia Grande (SC)
2	8/9/24 8:47:04	8/9/24 8:53:01	Brasileiro (a/e)	Bahia (BA)	30 - 59 anos	Masculino	Ensino Médio	Não	2ª vez	Indicação de amigos; Família;	Bate e volta (sem pe
3	8/11/24 14:49:22	8/11/24 14:52:19	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (F)	18 - 29 anos	Feminino	Ensino Médio	Não	Visito o parque anua	Já conhecia; Sozinho (a/e);	Cambará do Sul (RS)
4	8/14/24 14:37:36	8/14/24 14:41:33	Brasileiro (a/e)	São Paulo (SP)	30 - 59 anos	Masculino	Superior incompleto	Não	3º ou mais vezes	Indicação de amigos; Amigos; Família;	Cambará do Sul (RS)
5	8/14/24 15:17:16	8/14/24 15:20:43	Brasileiro (a/e)	Santa Catarina (SC)	30 - 59 anos	Feminino	Pós-graduação com	Não	1ª vez	Indicação de amigos; Amigos;	Gramado / Canela (F
6	8/18/24 11:44:36	8/18/24 11:46:28	Brasileiro (a/e)	Santa Catarina (SC)	30 - 59 anos	Feminino	Superior completo	Não	3º ou mais vezes	Agências / operador Grupo de excursão d	Cambará do Sul (RS)
7	8/21/24 9:41:40	8/21/24 9:44:32	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (F)	18 - 29 anos	Masculino	Superior incompleto	Não	3º ou mais vezes	Indicação de amigos; Amigos;	Cambará do Sul (RS)
8	8/22/24 12:36:00	8/22/24 12:39:02	Brasileiro (a/e)	São Paulo (SP)	30 - 59 anos	Masculino	Pós-graduação com	Não	1ª vez	ICMBio;	Amigos;
9	8/22/24 12:38:21	8/22/24 12:42:38	Brasileiro (a/e)	São Paulo (SP)	18 - 29 anos	Masculino	Pós-graduação com	Não	1ª vez	Trabalho;	Amigos;
10	8/22/24 12:42:49	8/22/24 12:45:34	Brasileiro (a/e)	São Paulo (SP)	18 - 29 anos	Masculino	Pós-graduação com	Não	1ª vez	Indicação de amigos; Amigos;	Alojamento do parq
11	8/24/24 9:34:38	8/24/24 9:36:45	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (F)	18 - 29 anos	Feminino	Superior incompleto	Não	2ª vez	Já conhecia;	Família; Grupo de ex
12	8/24/24 9:34:45	8/24/24 9:36:52	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (F)	30 - 59 anos	Feminino	Ensino Médio	Não	1ª vez	Indicação de amigos; Amigos;	Cambará do Sul (RS)
13	8/24/24 9:50:57	8/24/24 9:53:56	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (F)	30 - 59 anos	Feminino	Superior incompleto	Não	1ª vez	Indicação de amigos; Amigos;	Cambará do Sul (RS)
14	8/24/24 10:39:40	8/24/24 10:41:56	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (F)	30 - 59 anos	Feminino	Superior completo	Não	1ª vez	Indicação de amigos; Amigos; Família;	Cambará do Sul (RS)
15	8/26/24 15:11:29	8/26/24 15:18:23	Brasileiro (a/e)	São Paulo (SP)	60+ anos	Masculino	Pós-graduação com	Não	1ª vez	Indicação de amigos; Casal;	Cambará do Sul (RS)
16	8/26/24 15:25:34	8/26/24 15:33:56	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (F)	60+ anos	Masculino	Pós-graduação com	Não	1ª vez	Já conhecia;	Família;
17	8/26/24 16:07:14	8/26/24 16:10:28	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (F)	30 - 59 anos	Masculino	Pós-graduação com	Não	1ª vez	Indicação de amigos; Família;	Cambará do Sul (RS)
18	8/26/24 16:37:59	8/26/24 16:43:24	Brasileiro (a/e)	São Paulo (SP)	30 - 59 anos	Feminino	Pós-graduação com	Não	1ª vez	Já conhecia;	Família;
19	8/26/24 16:43:25	8/26/24 16:45:46	Brasileiro (a/e)	Santa Catarina (SC)	30 - 59 anos	Masculino	Pós-graduação com	Não	1ª vez	Sites, blogs ou redes; Família;	Cambará do Sul (RS)
20	8/26/24 16:44:11	8/26/24 16:47:48	Brasileiro (a/e)	Santa Catarina (SC)	30 - 59 anos	Masculino	Pós-graduação com	Não	1ª vez	Já conhecia;	Família;
21	8/26/24 16:43:38	8/26/24 16:49:24	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (F)	30 - 59 anos	Feminino	Pós-graduação com	Não	2ª vez	Programas televisiv; Casal;	Cambará do Sul (RS)
22	8/26/24 16:48:47	8/26/24 16:52:17	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (F)	30 - 59 anos	Feminino	Superior incompleto	Não	3º ou mais vezes	Já conhecia;	Família;
23	8/26/24 17:05:41	8/26/24 17:07:54	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (F)	30 - 59 anos	Masculino	Superior completo	Não	1ª vez	Sites, blogs ou redes; Casal;	Cambará do Sul (RS)
24	8/26/24 17:20:44	8/26/24 17:26:38	Brasileiro (a/e)	Paraná (PR)	30 - 59 anos	Masculino	Pós-graduação com	Não	1ª vez	Já conhecia;	Família;
25	8/26/24 17:20:50	8/26/24 17:29:01	Brasileiro (a/e)	Rio de Janeiro (RJ)	30 - 59 anos	Masculino	Pós-graduação com	Não	3º ou mais vezes	Programas televisiv; Família;	Cambará do Sul (RS)
26	8/26/24 17:39:21	8/26/24 17:44:46	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (F)	30 - 59 anos	Masculino	Pós-graduação com	Não	1ª vez	Sites, blogs ou redes; Casal;	Cambará do Sul (RS)
27	8/26/24 17:48:05	8/26/24 17:50:45	Brasileiro (a/e)	Santa Catarina (SC)	30 - 59 anos	Masculino	Pós-graduação com	Não	3º ou mais vezes	Já conhecia;	Família;
28	8/26/24 17:56:57	8/26/24 18:00:21	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (F)	30 - 59 anos	Masculino	Pós-graduação com	Não	2ª vez	Já conhecia;	Casal;
29	8/26/24 18:33:56	8/26/24 18:42:00	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (F)	30 - 59 anos	Feminino	Superior completo	Não	1ª vez	Já conhecia;	Família;
30	8/26/24 19:02:46	8/26/24 19:03:31	Brasileiro (a/e)	Santa Catarina (SC)	30 - 59 anos	Feminino	Pós-graduação com	Não	1ª vez	Sites, blogs ou redes; Família;	Cambará do Sul (RS)
31	8/26/24 19:19:00	8/26/24 19:23:18	Brasileiro (a/e)	Paraná (PR)	60+ anos	Masculino	Ensino Médio	Não	2ª vez	Já conhecia;	Amigos;
32	8/26/24 19:23:30	8/26/24 19:29:25	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (F)	30 - 59 anos	Feminino	Superior completo	Não	1ª vez	Sites, blogs ou redes; Amigos;	Cambará do Sul (RS)
33	8/26/24 20:37:43	8/26/24 20:45:27	Brasileiro (a/e)	Rio de Janeiro (RJ)	30 - 59 anos	Feminino	Superior incompleto	Não	1ª vez	Sites, blogs ou redes; Família;	Cambará do Sul (RS)
34	8/26/24 21:04:08	8/26/24 21:45:53	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (F)	30 - 59 anos	Feminino	Pós-graduação com	Não	3º ou mais vezes	Já conhecia;	Família;
35	8/26/24 21:48:15	8/26/24 21:53:47	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (F)	30 - 59 anos	Masculino	Superior completo	Não	1ª vez	Sites, blogs ou redes; Família;	Gramado / Canela (F
36	8/26/24 21:50:46	8/26/24 21:54:15	Brasileiro (a/e)	Santa Catarina (SC)	30 - 59 anos	Feminino	Pós-graduação com	Sim	2ª vez	Indicação de amigos; Amigos; Família;	Praia Grande (SC)
37	8/26/24 23:01:41	8/26/24 23:05:16	Brasileiro (a/e)	Paraná (PR)	30 - 59 anos	Feminino	Pós-graduação com	Não	1ª vez	Indicação de amigos; Família;	Cambará do Sul (RS)
38	8/27/24 7:03:22	8/27/24 7:06:02	Brasileiro (a/e)	Santa Catarina (SC)	18 - 29 anos	Masculino	Superior completo	Não	1ª vez	Sites, blogs ou redes; Casal;	Cambará do Sul (RS)
39	8/27/24 8:11:31	8/27/24 8:15:08	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (F)	18 - 29 anos	Masculino	Superior completo	Não	2ª vez	Indicação de amigos; Casal; Família;	Cambará do Sul (RS)
40	8/27/24 8:10:41	8/27/24 8:15:42	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (F)	18 - 29 anos	Masculino	Pós-graduação com	Não	1ª vez	Já conhecia;	Amigos;
41	8/27/24 9:14:43	8/27/24 9:22:04	Brasileiro (a/e)	Paraná (PR)	30 - 59 anos	Masculino	Pós-graduação com	Não	1ª vez	Programas televisiv; Casal;	Cambará do Sul (RS)
42	8/27/24 10:06:44	8/27/24 10:10:14	Brasileiro (a/e)	São Paulo (SP)	30 - 59 anos	Masculino	Pós-graduação com	Não	1ª vez	Já conhecia;	Família;
43	8/27/24 10:46:09	8/27/24 10:50:35	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (F)	18 - 29 anos	Feminino	Superior completo	Não	2ª vez	Indicação de amigos; Casal;	Cambará do Sul (RS)
44	8/27/24 10:48:37	8/27/24 11:01:42	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (F)	30 - 59 anos	Masculino	Superior completo	Não	1ª vez	Já conhecia;	Família;
45	8/27/24 11:08:58	8/27/24 11:20:42	Brasileiro (a/e)	São Paulo (SP)	30 - 59 anos	Feminino	Pós-graduação com	Não	1ª vez	Indicação de amigos; Casal;	Cambará do Sul (RS)
46	8/27/24 11:09:03	8/27/24 11:10:42	Brasileiro (a/e)	São Paulo (SP)	30 - 59 anos	Masculino	Superior completo	Não	1ª vez	Indicação de amigos; Casal;	Cambará do Sul (RS)
47	8/27/24 11:58:36	8/27/24 11:59:23	Brasileiro (a/e)	Paraná (PR)	18 - 29 anos	Feminino	Superior completo	Não	1ª vez	Agências / operador; Amigos; Grupo de ex	Praia Grande (SC)
48	8/27/24 11:58:16	8/27/24 11:59:48	Brasileiro (a/e)	Rio de Janeiro (RJ)	30 - 59 anos	Feminino	Pós-graduação com	Não	1ª vez	Agências / operador; Grupo de excursão d	Torres
49	8/27/24 13:19:50	8/27/24 13:51:19	Brasileiro (a/e)	Santa Catarina (SC)	30 - 59 anos	Feminino	Pós-graduação com	Não	1ª vez	Indicação de amigos; Família;	Praia Grande (SC)
50	8/27/24 14:57:38	8/27/24 15:09:23	Brasileiro (a/e)	São Paulo (SP)	30 - 59 anos	Masculino	Superior completo	Não	2º ou mais vezes	Conheço os Aparad; Família;	Cambará do Sul (RS)
51	8/27/24 16:07:17	8/27/24 16:11:32	Brasileiro (a/e)	São Paulo (SP)	30 - 59 anos	Feminino	Superior completo	Não	1ª vez	Sites, blogs ou redes; Casal;	Cambará do Sul (RS)
52	8/27/24 19:01:44	8/27/24 19:06:13	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (F)	30 - 59 anos	Masculino	Superior incompleto	Não	1ª vez	Sites, blogs ou redes; Família;	Cambará do Sul (RS)
53	8/27/24 19:58:29	8/27/24 20:04:49	Brasileiro (a/e)	São Paulo (SP)	30 - 59 anos	Masculino	Pós-graduação com	Não	3º ou mais vezes	Já conhecia;	Família;

54	8/29/24 10:04:39	8/29/24 10:08:09	Brasileiro (a/e)	Pará (PA)	30 - 59 anos	Feminino	Ensino Médio	Não	1ª vez	Indicação de amigos; Casal;	Bate e volta (sem pe
55	8/29/24 15:50:40	8/29/24 15:53:10	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (F)	30 - 59 anos	Feminino	Superior incompleto	Não	1ª vez	Sites, blogs ou redes; Casal;	Cambará do Sul (RS)
56	8/30/24 10:29:46	8/30/24 10:35:10	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (F)	30 - 59 anos	Masculino	Pós-graduação inc	Não	3º ou mais vezes	Já conhecia;	Família;
57	8/31/24 11:40:52	8/31/24 11:43:15	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (F)	30 - 59 anos	Feminino	Pós-graduação corr	Não	1ª vez	Indicação de amigos; Casal;	Cambará do Sul (RS)
58	8/31/24 11:43:19	8/31/24 11:45:08	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (F)	30 - 59 anos	Masculino	Ensino Médio	Não	1ª vez	Indicação de amigos; Casal;	Cambará do Sul (RS)
59	8/31/24 15:55:43	8/31/24 15:57:45	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (F)	18 - 29 anos	Feminino	Pós-graduação com	Não	1ª vez	Indicação de amigos; Casal;	Bate e volta (sem pe
60	8/27/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	RS	30-59 ANOS	FEMININO	PÓS-GRADUAÇÃO	NÃO	1ª VEZ	JÁ CONHECIA	FAMÍLIA	CAMBARÁ DO SUL
61	8/27/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	RS	30-59 ANOS	MASCULINO	SUPERIOR COMPL	NÃO	1ª VEZ	JÁ CONHECIA	FAMÍLIA	CAMBARÁ DO SUL
62	8/27/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	RS	30-59 ANOS	FEMININO	PÓS-GRADUAÇÃO	NÃO	1ª VEZ	AGÊNCIAS / OPER.	CASAL	CAMBARÁ DO SUL
63	8/27/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	RS	30-59 ANOS	MASCULINO	PÓS-GRADUAÇÃO	NÃO	2ª VEZ	SITES, BLOGS OUF	CASAL	CAMBARÁ DO SUL
64	8/27/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	RS	30-59 ANOS	FEMININO	SUPERIOR COMPL	NÃO	1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AMIGOS	FAMÍLIA	OUTRA, QUAL? SÁI
65	8/27/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	RS	30-59 ANOS	FEMININO	PÓS-GRADUAÇÃO	NÃO	2ª VEZ	AGÊNCIAS / OPER.	CASAL	CAMBARÁ DO SUL
66	8/27/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	RS	30-59 ANOS	MASCULINO	SUPERIOR INCOM	NÃO	1ª VEZ	SITES, BLOGS OUF	FAMÍLIA	CAMBARÁ DO SUL
67	8/27/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	RS	30-59 ANOS	FEMININO	PÓS-GRADUAÇÃO	NÃO	1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM FAMÍLIA	CASAL	CAMBARÁ DO SUL
68	8/27/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	RS	30-59 ANOS	MASCULINO	SUPERIOR COMPL	NÃO	1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM FAMÍLIA	CASAL	BATE E VOLTA (SE
69	8/27/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	RS	0-17 ANOS	MASCULINO	ENSINO FUNDAME	NÃO	1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM FAMÍLIA	CASAL	CAMBARÁ DO SUL
70	8/27/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	RS	30-59 ANOS	FEMININO	SUPERIOR COMPL	NÃO	2ª VEZ	JÁ CONHECIA	FAMÍLIA	CAMBARÁ DO SUL
71	8/27/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	RS	0-17 ANOS	FEMININO	ENSINO FUNDAME	NÃO	1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM FAMÍLIA	CASAL	CAMBARÁ DO SUL
72	8/27/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	RS	30-59 ANOS	FEMININO	ENSINO MÉDIO	NÃO	1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM CASAL	CAMBARÁ DO SUL	
73	8/27/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	RS	30-59 ANOS	MASCULINO	PÓS-GRADUAÇÃO	NÃO	3º OU MAIS VEZES	JÁ CONHECIA	CASAL	CAMBARÁ DO SUL
74	8/27/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	RS	30-59 ANOS	FEMININO	PÓS-GRADUAÇÃO	NÃO	1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM CASAL	CAMBARÁ DO SUL	
75	8/27/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	RS	0-17 ANOS	FEMININO	ENSINO FUNDAME	NÃO	2ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM FAMÍLIA	CASAL	OUTRA, QUAL? SÁI
76	8/28/24 0:00:00	Bras									

114	8/29/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	BA	30-59 ANOS	MASCULINO ENSINO MÉDIO	NÃO	1ª VEZ	SITES, BLOGS OU F. AMIGOS	CAMBARÁ DO SUL	
115	8/29/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)		0-17 ANOS	FEMININO ENSINO MÉDIO	NÃO	2ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM FAMILIA	CAMBARÁ DO SUL	
116	8/29/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)		30-59 ANOS	FEMININO ENSINO MÉDIO	NÃO	2ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM CASAL	CAMBARÁ DO SUL	
117	8/29/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)		30-59 ANOS	FEMININO ENSINO MÉDIO	NÃO	1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM AMIGOS	CAMBARÁ DO SUL	
118	8/29/24 0:00:00									
119	8/29/24 0:00:00	OUTRA: URUGUAY URUGUAY		30-59 ANOS	MASCULINO SUPERIOR COMPL NÃO	1ª VEZ		SITES, BLOGS OU F. CASAL	CAMBARÁ DO SUL	
120	8/29/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	RS	30-59 ANOS	MASCULINO SUPERIOR COMPL NÃO	1ª VEZ		SITES, BLOGS OU F. FAMILIA	PRAIA GRANDE (S)	
121	8/29/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	RS	30-59 ANOS	FEMININO PÓS-GRADUAÇÃO NÃO	1ª VEZ		SITES, BLOGS OU F. FAMILIA	PRAIA GRANDE (S)	
122	8/29/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	RS	30-59 ANOS	FEMININO SUPERIOR COMPL NÃO	1ª VEZ		SITES, BLOGS OU F. FAMILIA	CAMBARÁ DO SUL	
123	8/29/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	RS	30-59 ANOS	FEMININO PÓS-GRADUAÇÃO NÃO	3ª OU MAIS VEZES		SITES, BLOGS OU F. FAMILIA	CAMBARÁ DO SUL	
124	8/29/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	RS	30-59 ANOS	MASCULINO PÓS-GRADUAÇÃO NÃO	1ª VEZ		SITES, BLOGS OU F. FAMILIA	CAMBARÁ DO SUL	
125	9/2/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	RS	18-29 ANOS	MASCULINO PÓS-GRADUAÇÃO NÃO	1ª VEZ		SITES, BLOGS OU F. CASAL	CAMBARÁ DO SUL	
126	9/2/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	RS	30-59 ANOS	MASCULINO SUPERIOR COMPL NÃO	1ª VEZ		SITES, BLOGS OU F. CASAL	CAMBARÁ DO SUL	
127	9/2/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	RS	30-59 ANOS	MASCULINO PÓS-GRADUAÇÃO NÃO	2ª VEZ		JÁ CONHECIA FAMILIA	CAMBARÁ DO SUL	
128	9/2/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	RS	30-59 ANOS	MASCULINO SUPERIOR COMPL NÃO	1ª VEZ		CASAL	CAMBARÁ DO SUL (I)	
129	9/2/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	RS	60+ ANOS	MASCULINO SUPERIOR COMPL NÃO	1ª VEZ		CASAL	CAMBARÁ DO SUL	
130	9/2/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	RS	0-17 ANOS	MASCULINO ENSINO FUNDAME NÃO	1ª VEZ		INDICAÇÃO DE AM FAMILIA	OUTRA QUAL? SÁI	
131	9/2/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	RS	0-17 ANOS	FEMININO ENSINO MÉDIO	NÃO	1ª VEZ	JÁ CONHECIA FAMILIA	CAMBARÁ DO SUL	
132	9/2/24 0:00:00	8/17/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	RS	30-59 ANOS	FEMININO SUPERIOR COMPL NÃO	1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM FAMILIA	CAMBARÁ DO SUL	
133	9/2/24 0:00:00	8/17/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	RS	60+ ANOS	MASCULINO SUPERIOR COMPL NÃO	1ª VEZ	JÁ CONHECIA FAMILIA	CAMBARÁ DO SUL	
134	9/2/24 0:00:00	8/17/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	RS	18-29 ANOS	FEMININO SUPERIOR COMPL NÃO	1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM AMIGOS	PRAIA GRANDE (S)	
135	9/2/24 0:00:00	8/17/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	RS	30-59 ANOS	FEMININO SUPERIOR INCOMI NÃO	1ª VEZ	SITES, BLOGS OU F. AMIGOS	PRAIA GRANDE (S)	
136	9/2/24 0:00:00	8/18/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	RS	30-59 ANOS	FEMININO PÓS-GRADUAÇÃO NÃO	1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM CASAL	CAMBARÁ DO SUL	
137	9/2/24 0:00:00	8/18/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	RS	30-59 ANOS	MASCULINO SUPERIOR COMPL NÃO	1ª VEZ	SITES, BLOGS OU F. CASAL	CAMBARÁ DO SUL	
138	9/2/24 0:00:00	8/25/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	RS	30-59 ANOS	FEMININO PÓS-GRADUAÇÃO NÃO	3ª OU MAIS VEZES	ESCOLA / INSTITUI FAMILIA I CASAL	CAMBARÁ DO SUL	
139	9/2/24 0:00:00	8/27/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	RS	30-59 ANOS	FEMININO PÓS-GRADUAÇÃO NÃO	1ª VEZ	SITES, BLOGS OU F. CASAL	CAMBARÁ DO SUL	
140	9/2/24 0:00:00	8/17/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	SC	30-59 ANOS	FEMININO PÓS-GRADUAÇÃO NÃO	1ª VEZ	SITES, BLOGS OU F. AMIGOS	PRAIA GRANDE (S)	
141	9/2/24 0:00:00	8/17/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	SC	30-59 ANOS	FEMININO PÓS-GRADUAÇÃO NÃO	1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM AMIGOS	PRAIA GRANDE (S)	
142	9/2/24 0:00:00	8/18/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	SC	18-29 ANOS	FEMININO SUPERIOR COMPL NÃO	1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM CASAL	CAMBARÁ DO SUL	
143	9/2/24 0:00:00	8/18/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	SC	18-29 ANOS	MASCULINO SUPERIOR INCOMI NÃO	1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM AMIGOS I CASAL	CAMBARÁ DO SUL	
144	9/2/24 0:00:00	8/24/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	SC	30-59 ANOS	FEMININO PÓS-GRADUAÇÃO NÃO	2ª VEZ	SITES, BLOGS OU F. CASAL	PRAIA GRANDE (S)	
145	9/2/24 0:00:00	8/24/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	SC	30-59 ANOS	FEMININO PÓS-GRADUAÇÃO NÃO	1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM CASAL	CAMBARÁ DO SUL	
146	9/2/24 0:00:00	8/17/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	PR	18-29 ANOS	FEMININO ENSINO MÉDIO	NÃO	1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM AMIGOS I CASAL	CAMBARÁ DO SUL
147	9/2/24 0:00:00	8/17/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	PR	30-59 ANOS	MASCULINO SUPERIOR INCOMI NÃO	1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM GRUPO DE EXCUR	PRAIA GRANDE (S)	
148	9/2/24 0:00:00	8/17/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	PR	30-59 ANOS	FEMININO PÓS-GRADUAÇÃO NÃO	1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM AMIGOS	PRAIA GRANDE (S)	
149	9/2/24 0:00:00	8/17/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	PR	30-59 ANOS	MASCULINO PÓS-GRADUAÇÃO NÃO	1ª VEZ	AGÊNCIAS / OPERI GRUPO DE EXCUR OUTRA QUAL? ALI		
150	9/2/24 0:00:00	8/17/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	PR	30-59 ANOS	FEMININO SUPERIOR COMPL NÃO	1ª VEZ	AGÊNCIAS / OPERI GRUPO DE EXCUR PRAIA GRANDE (S)		
151	9/2/24 0:00:00	8/17/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	PR	30-59 ANOS	FEMININO ENSINO MEDIO	NÃO	1ª VEZ	AGÊNCIAS / OPERI GRUPO DE EXCUR PRAIA GRANDE (S)	
152	9/2/24 0:00:00	8/17/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	PR	30-59 ANOS	FEMININO PÓS-GRADUAÇÃO NÃO	1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM GRUPO DE EXCUR PRAIA GRANDE (S)		
153	9/2/24 0:00:00	8/17/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	PR	30-59 ANOS	MASCULINO SUPERIOR COMPL NÃO	1ª VEZ	SITES, BLOGS OU GRUPO DE EXCUR PRAIA GRANDE (S)		
154	9/2/24 0:00:00	8/17/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	PR	30-59 ANOS	MASCULINO SUPERIOR INCOMI NÃO	1ª VEZ	AGÊNCIAS / OPERI AMIGOS I CASAL PRAIA GRANDE (S)		
155	9/2/24 0:00:00	8/18/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	PR	30-59 ANOS	FEMININO PÓS-GRADUAÇÃO NÃO	1ª VEZ	SITES, BLOGS OU F. FAMILIA	CAMBARÁ DO SUL	
156	9/2/24 0:00:00	8/18/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	SP	30-59 ANOS	FEMININO SUPERIOR COMPL NÃO	1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM FAMILIA	CAMBARÁ DO SUL	
157	9/2/24 0:00:00	8/20/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	SP	60+ ANOS	FEMININO SUPERIOR INCOMI NÃO	2ª VEZ	SITES, BLOGS OU F. CASAL	CAMBARÁ DO SUL	
158	9/2/24 0:00:00	8/20/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	SP	60+ ANOS	FEMININO PÓS-GRADUAÇÃO NÃO	2ª VEZ	PROGRAMAS TELI CASAL	CAMBARÁ DO SUL	
159	9/2/24 0:00:00	8/20/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	SP	18-29 ANOS	FEMININO SUPERIOR COMPL NÃO	1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM CASAL	CAMBARÁ DO SUL	
160	9/2/24 0:00:00	8/20/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	SP	30-59 ANOS	PREFIRI N SUPERIOR COMPL NÃO	2ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM CASAL	CAMBARÁ DO SUL	
161	9/2/24 0:00:00	8/25/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	MG	30-59 ANOS	FEMININO PÓS-GRADUAÇÃO NÃO	1ª VEZ	SITES, BLOGS OU F. CASAL	CAMBARÁ DO SUL	
162	9/2/24 0:00:00	8/17/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)	DF	18-29 ANOS	FEMININO SUPERIOR COMPL NÃO	1ª VEZ	INDICAÇÃO DE AM AMIGOS	PRAIA GRANDE (S)	
163	9/2/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)		30-59 ANOS	FEMININO PÓS-GRADUAÇÃO NÃO	2ª VEZ	JÁ CONHECIA CASAL	CAMBARÁ DO SUL		
164	9/2/24 0:00:00	Brasileiro (a/e)		30-59 ANOS	MASCULINO PÓS-GRADUAÇÃO NÃO	1ª VEZ	JÁ CONHECIA CASAL	PRAIA GRANDE (SC)		
165	9/2/24 0:00:00	8/17/24 0:00:00	OUTRA: PERUANA		18-29 ANOS	FEMININO SUPERIOR INCOMI NÃO	1ª VEZ	SITES, BLOGS OU F. CASAL	PRAIA GRANDE (S)	

Setembro/24:

ID	Horas de inicio	Horas de conclusão	Nacionalidade	Estado de origem - L	Folha de estatística	Comunidade	Educação / Level	Pai	Mãe	Como sou subscrito	Comunidade	Cidade de hospedagem
1	9/1/24 10:58:17	9/1/24 10:59:36	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS 0-17 anos)	Masculino	Ensino Fundamental	Não	1ª vez	Sites, blogs ou redes	Família	Cambará do Sul (RS)	
2	9/3/24 9:40:35	9/3/24 9:43:52	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS 30- 59 anos)	Masculino	Pós-graduação compl	Não	2ª vez	Já conhecia	Família	Cambará do Sul (RS)	
3	9/3/24 11:31:07	9/3/24 11:24:26	Brasileiro (a/e)	Paraná (PR)	80- 99 anos	Feminino	Superior completo	Não	1ª vez	Sites, blogs ou redes	Família	Praia Grande (SC)
4	9/3/24 15:34:46	9/3/24 15:58:17	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS 0-17 anos)	Feminino	Ensino Fundamental	Não	1ª vez	Indicação de amigos/ Grupo de	Cambara do Sul (RS)		
5	9/3/24 15:56:02	9/3/24 15:58:44	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS 0-17 anos)	Feminino	Ensino Fundamental	Não	1ª vez	Escola / Instituições c Grupo	Cambara do Sul (RS)		
6	9/3/24 15:55:48	9/3/24 15:58:48	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS 0-17 anos)	Feminino	Ensino Fundamental	Não	1ª vez	Escola / Instituições c Amigos	Cambara do Sul (RS)		
7	9/3/24 15:57:31	9/3/24 15:58:51	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS 0-17 anos)	Feminino	Ensino Fundamental	Não	1ª vez	Escola / Instituições c Amigos	Cambara do Sul (RS)		
8	9/3/24 15:57:44	9/3/24 15:59:21	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS 0-17 anos)	Feminino	Ensino Fundamental	Não	1ª vez	Escola / Instituições c Grupo	Cambara do Sul (RS)		
9	9/3/24 15:56:04	9/3/24 15:59:42	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS 0-17 anos)	Feminino	Ensino Fundamental	Não	1ª vez	Escola / Instituições c Amigos	Cambara do Sul (RS)		
10	9/3/24 15:57:35	9/3/24 16:09:29	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS 0-17 anos)	Feminino	Ensino Fundamental	Não	1ª vez	Escola / Instituições c Grupo	Cambara do Sul (RS)		
11	9/3/24 15:57:35	9/3/24 16:02:25	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS 0-17 anos)	Feminino	Ensino Fundamental	Não	1ª vez	Agências / operador	Grup de	Cambara do Sul (RS)	
12	9/3/24 16:02:25	9/3/24 16:04:40	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS 0-17 anos)	Masculino	Ensino Fundamental	Não	1ª vez	Agências / operador	Grup de	Cambara do Sul (RS)	
13	9/3/24 16:02:43	9/3/24 16:04:44	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS 0-17 anos)	Masculino	Ensino Fundamental	Não	2ª vez	Já conhecia	Grupo	Cambara do Sul (RS)	
14	9/3/24 15:57:49	9/3/24 16:05:07	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS 0-17 anos)	Feminino	Ensino Fundamental	Não	3ª ou m	Agências / operadora	Amigos	Cambara do Sul (RS)	
15	9/3/24 16:28:25	9/3/24 16:22:14	Brasileiro (a/e)	Distrito Federal (DF) 30- 59 anos	Feminino	Superior completo	Não	1ª vez	Escola / Instituições c Casal	Cambara do Sul (RS)		
16	9/3/24 16:20:17	9/3/24 16:22:28	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS 30- 59 anos)	Masculino	Pós-graduação compl	Não	2ª vez	Indicação de amigos/ Casal	Cambara do Sul (RS)		
17	9/3/24 16:59:48	9/3/24 17:05:46	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS 30- 59 anos)	Masculino	Superior completo	Não	1ª vez	Escola / Instituições c Família	Gramado / Caneia (RS)		
18	9/5/24 12:38:27	9/5/24 12:31:48	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS 30- 59 anos)	Masculino	Superior incompleto	Não	1ª vez	Indicação de amigos/ Amigos	Praia Grande (SC)		
19	9/7/24 15:31:48	9/7/24 15:56:56	Brasileiro (a/e)	Paraná (PR)	30- 59 anos	Feminino	Superior completo	Não	2ª vez	Indicação de amigos/ Casal	Cambara do Sul (RS)	
20	9/7/24 9:52:26	9/7/24 9:56:39	Brasileiro (a/e)	Paraná (PR)	30- 59 anos	Masculino	Superior incompleto	Não	2ª vez	Indicação de amigos/ Casal	Cambara do Sul (RS)	
21	9/7/24 14:42:11	9/12/24 14:50:17	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS 30- 59 anos)	Feminino	Pós-graduação compl	Não	1ª vez	Indicação de amigos/ Família	Cambara do Sul (RS)		
22	9/7/24 14:46:25	9/7/24 14:49:55	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS 30- 59 anos)	Masculino	Pós-graduação compl	Não	1ª vez	Indicação de amigos/ Amigos	Cambara do Sul (RS)		
23	9/7/24 15:33:34	9/7/24 16:00:56	Brasileiro (a/e)	São Paulo (SP)	30- 59 anos	Feminino	Pós-graduação compl	Não	1ª vez	Indicação de amigos/ Casal	Cambara do Sul (RS)	
24	9/8/24 12:38:27	9/8/24 12:59:58	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS 18- 29 anos)	Feminino	Superior incompleto	Não	1ª vez	Indicação de amigos/ Amigos	Praia Grande (SC)		
25	9/8/24 15:28:13	9/8/24 15:30:48	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS 30- 59 anos)	Feminino	Pós-graduação incompl	Não	1ª vez	Indicação de amigos/ Casal	Praia Grande (SC)		
26	9/8/24 15:28:59	9/8/24 15:31:14	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS 30- 59 anos)	Masculino	Pós-graduação compl	Não	3ª ou m	Já conhecia	Casal	Praia Grande (SC)	
27	9/12/24 14:42:11	9/12/24 14:50:17	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS 30- 59 anos)	Feminino	Pós-graduação compl	Não	1ª vez	Indicação de amigos/ Família	Cambara do Sul (RS)		
28	9/12/24 14:49:15	9/12/24 14:59:07	Brasileiro (a/e)	Minas Gerais (MG)	60+ anos	Masculino	Pós-graduação compl	Não	1ª vez	Indicação de amigos/ Amigos	Cambara do Sul (RS)	

57	9/18/24 12:39:02	9/18/24 12:42:15	Brasileiro (a/e)	Bahia (BA)	60+ anos	Masculino	Superior completo	Não	1ª vez	Indicação de amigos/ Casal;	Praia Grande (SC)
58	9/18/24 12:41:06	9/18/24 12:43:33	Brasileiro (a/e)	Paraná (PR)	30 - 59 anos	Masculino	Superior incompleto	Não	3º ou mº	Agências / operadora Grupo de	Praia Grande (SC)
59	9/18/24 13:02:17	9/18/24 13:04:34	Brasileiro (a/e)	Paraná (PR)	30 - 59 anos	Masculino	Pós-graduação comp.	Não	1ª vez	Agências / operadora Casal;	Praia Grande (SC)
40	9/18/24 13:02:24	9/18/24 13:05:12	Brasileiro (a/e)	Paraná (PR)	30 - 59 anos	Feminino	Pós-graduação comp.	Não	1ª vez	Sites, blogs ou redes Casal;	Praia Grande (SC)
41	9/18/24 13:53:03	9/18/24 14:08:05	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS)	30 - 59 anos	Feminino	Ensino Médio	Não	1ª vez	Sites, blogs ou redes Casal;	Cambiará do Sul (RS)
42	9/18/24 14:04:33	9/18/24 14:12:32	Brasileiro (a/e)	Acre (AC)	0 - 17 anos	adawda	Ensino Médio	Não	3º ou mº	Indicação de amigos/ Sozinho (i)	Cambiará do Sul (RS)
43	9/18/24 14:08:09	9/18/24 14:19:17	Brasileiro (a/e)	Paraná (PR)	30 - 59 anos	Masculino	Pós-graduação comp.	Não	2ª vez	Já conhecia;	Cambiará do Sul (RS)
44	9/18/24 14:19:21	9/18/24 14:26:07	Brasileiro (a/e)	Santa Catarina (SC)	30 - 59 anos	Feminino	Pós-graduação comp.	Não	1ª vez	Sites, blogs ou redes Casal;	Praia Grande (SC)
45	9/18/24 14:26:19	9/18/24 14:29:24	Brasileiro (a/e)	Santa Catarina (SC)	30 - 59 anos	Masculino	Superior incompleto	Não	1ª vez	Sites, blogs ou redes Casal;	Praia Grande (SC)
46	9/18/24 14:50:26	9/18/24 15:03:07	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS)	30 - 59 anos	Feminino	Superior completo	Não	3º ou mº	Já conhecia;	Cambiará do Sul (RS)
47	9/18/24 15:03:11	9/18/24 15:08:13	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS)	30 - 59 anos	Masculino	Pós-graduação comp.	Não	1ª vez	Indicação de amigos/ Casal;	Cambiará do Sul (RS)
48	9/21/24 11:27:03	9/21/24 11:28:46	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS)	30 - 59 anos	Feminino	Pós-graduação comp.	Não	2ª vez	Sites, blogs ou redes Família;	Cambiará do Sul (RS)
49	9/21/24 12:04:37	9/21/24 12:06:56	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS)	30 - 59 anos	Masculino	Superior incompleto	Não	1ª vez	Indicação de amigos/ Casal;	Praia Grande (SC)
50	9/21/24 12:05:04	9/21/24 12:07:27	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS)	30 - 59 anos	Feminino	Superior completo	Não	1ª vez	Indicação de amigos/ Casal;	Praia Grande (SC)
51	9/21/24 12:40:28	9/21/24 12:41:30	Brasileiro (a/e)	Santa Catarina (SC)	18 - 29 anos	Feminino	Superior completo	Não	2ª vez	Sites, blogs ou redes Casal;	Cambiará do Sul (RS)
52	9/21/24 14:19:00	9/21/24 14:30:07	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS)	30 - 59 anos	Feminino	Superior completo	Não	2ª vez	Já conhecia;	Amigos/Fi Praia Grande (SC)
53	9/21/24 14:19:20	9/21/24 14:22:22	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS)	60+ anos	Feminino	Superior completo	Não	1ª vez	Indicação de amigos/ Amigos;	Torres
54	9/21/24 14:20:59	9/21/24 14:25:01	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Norte (RN)	60+ anos	Feminino	Pós-graduação comp.	Não	3º ou mº	Agências / operadora Amigos;	Torres
55	9/22/24 11:33:24	9/22/24 11:36:28	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS)	30 - 39 anos	Feminino	Ensino Médio	Não	1ª vez	Indicação de amigos/ Família;	Cambiará do Sul (RS)
56	9/22/24 11:42:09	9/22/24 11:43:03	Brasileiro (a/e)	Santa Catarina (SC)	18 - 29 anos	Masculino	Pós-graduação comp.	Não	1ª vez	Indicação de amigos/ Família;	Cambiará do Sul (RS)
57	9/22/24 14:12:32:58	9/22/24 14:26:08	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS)	0 - 17 anos	Feminino	Ensino Fundamental	Não	1ª vez	Indicação de amigos/ Família;	Bate e volta (sem pen)
58	9/24/24 11:34:44	9/24/24 11:37:11	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS)	60+ anos	Masculino	Ensino Médio	Não	1ª vez	Indicação de amigos/ Casal;	Cambiará do Sul (RS)
59	9/24/24 12:50:29	9/24/24 12:51:29	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS)	30 - 59 anos	Feminino	Superior completo	Não	1ª vez	Indicação de amigos/ Família;	Cambiará do Sul (RS)
60	9/24/24 12:52:44	9/24/24 12:54:20	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS)	30 - 59 anos	Masculino	Superior completo	Não	1ª vez	Sites, blogs ou redes Família;	Cambiará do Sul (RS)
61	9/24/24 14:10:47	9/24/24 14:13:31	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS)	0 - 17 anos	Masculino	Ensino Fundamental	Sim	1ª vez	Escola / Instituições ( Grupo de	Bate e volta (sem pen)
62	9/26/24 10:11:24	9/26/24 10:13:23	Argentina	São Paulo (SP)	30 - 59 anos	Feminino	Superior completo	Sim	1ª vez	Agências / operadora Casal;	Cambiará do Sul (RS)
63	9/26/24 9:36:47	9/28/24 9:38:35	Brasileiro (a/e)	Santa Catarina (SC)	30 - 59 anos	Feminino	Superior completo	Não	1ª vez	Indicação de amigos/ Casal;	Praia Grande (SC)
64	9/28/24 9:39:04	9/28/24 9:41:08	Brasileiro (a/e)	Santa Catarina (SC)	30 - 59 anos	Masculino	Pós-graduação comp.	Não	1ª vez	Sites, blogs ou redes Casal;	Praia Grande (SC)
65	9/28/24 10:11:57	9/28/24 10:13:25	Brasileiro (a/e)	Paraná (PR)	18 - 29 anos	Feminino	Superior incompleto	Não	2ª vez	Indicação de amigos/ Família;	Praia Grande (SC)
66	9/28/24 10:12:05	9/28/24 10:14:36	Brasileiro (a/e)	Paraná (PR)	18 - 29 anos	Feminino	Superior incompleto	Não	1ª vez	Indicação de amigos/ Grupo de	Praia Grande (SC)
67	9/28/24 11:31:31	9/28/24 11:50:09	Brasileiro (a/e)	Paraná (PR)	18 - 29 anos	Feminino	Superior incompleto	Não	1ª vez	Sites, blogs ou redes Amigos;	Praia Grande (SC)
68	9/28/24 11:16:09	9/28/24 11:20:22	Brasileiro (a/e)	Santa Catarina (SC)	30 - 59 anos	Feminino	Pós-graduação comp.	Não	1ª vez	Sites, blogs ou redes Casal;	Praia Grande (SC)
69	9/28/24 11:21:50	9/28/24 11:25:20	Brasileiro (a/e)	Santa Catarina (SC)	30 - 59 anos	Masculino	Superior incompleto	Não	3º ou mº	Programas televisivos Família;	Praia Grande (SC)
70	9/28/24 12:00:37	9/28/24 12:01:30	Brasileiro (a/e)	São Paulo (SP)	30 - 59 anos	Feminino	Pós-graduação incom.	Não	1ª vez	Indicação de amigos/ Amigos;	Cambiará do Sul (RS)
71	9/28/24 12:28:43	9/28/24 12:30:08	Brasileiro (a/e)	Santa Catarina (SC)	18 - 29 anos	Feminino	Pós-graduação comp.	Não	1ª vez	Indicação de amigos/ Casal;	Praia Grande (SC)
72	9/28/24 16:02:55	9/28/24 16:04:58	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS)	30 - 59 anos	Feminino	Pós-graduação comp.	Não	2ª vez	Já conhecia;	Cambiará do Sul (RS)
73	9/28/24 16:08:06	9/28/24 16:11:33	Brasileiro (a/e)	Santa Catarina (SC)	0 - 17 anos	Feminino	Ensino Fundamental	Não	1ª vez	Indicação de amigos/ Família;	Bate e volta (sem pen)
74	9/29/24 11:12:45	9/29/24 11:15:04	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS)	30 - 59 anos	Feminino	Ensino Médio	Não	1ª vez	Agências / operadora Grupo de	Bate e volta (sem pen)
75	9/29/24 13:31:37	9/29/24 13:34:13	Brasileiro (a/e)	Rio Grande do Sul (RS)	30 - 59 anos	Masculino	Superior completo	Não	1ª vez	Sites, blogs ou redes Casal;	Praia Grande (SC)
76	9/29/24 17:30:33	9/29/24 17:34:43	Brasileiro (a/e)	Santa Catarina (SC)	30 - 59 anos	Masculino	Superior completo	Não	1ª vez	Já conhecia;	Família;

**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 III – Lixeiras (sinalização, disponibilidade para receber resíduos, coleta seletiva):

Inspeção Junho/24:



Coleta Seletiva – CAV Mirante



Coleta Seletiva – CAV Mirante



Coleta Seletiva – CAV Mirante



Lixeira – CAV Mirante



Coleta Seletiva – CAV Mirante



Lixeira – CAV Mirante



Armazenamento de Resíduos – Portaria Fortaleza



Armazenamento de Resíduos – Portaria Fortaleza



Armazenamento de Resíduos – Portaria Fortaleza



Armazenamento de Resíduos – Portaria Fortaleza



Armazenamento de Resíduos – Portaria Fortaleza



Armazenamento de Resíduos – Portaria Fortaleza



Armazenamento de Resíduos – Portaria Fortaleza



Coleta Seletiva – Portaria Fortaleza



Lixeira – Portaria Fortaleza



Coleta Seletiva – Portaria Fortaleza



Lixeira – Portaria Fortaleza



Coleta Seletiva – Portaria Fortaleza



Coleta Seletiva – Portaria Fortaleza



Coleta Seletiva – Trilha Pedra do Segredo



Coleta Seletiva – Portaria Fortaleza



Coleta Seletiva – Trilha Pedra do Segredo



Coleta Seletiva – Trilha Pedra do Segredo



Coleta Seletiva – Trilha Pedra do Segredo



Coleta Seletiva – Trilha Pedra do Segredo



Coleta Seletiva – CV Itaimbezinho



Coleta Seletiva – CV Itaimbezinho



Lixeira – CV Itaimbezinho



Coleta Seletiva – CV Itaimbezinho



Lixeira – CV Itaimbezinho



Lixeira – CV Itaimbezinho



Coleta Seletiva – Entrada Núcleo Itaimbezinho



Coleta Seletiva – Entrada Núcleo Itaimbezinho



Coleta Seletiva – Entrada Núcleo Itaimbezinho



Coleta Seletiva – Entrada Núcleo Itaimbezinho



Coleta Seletiva – Piquenique Cotovelo



Coleta Seletiva – Piquenique Cotovel



Armazenamento de Resíduos – Portaria Itaimbezinho



Coleta Seletiva – Piquenique Cotovel



Armazenamento de Resíduos – Portaria Itaimbezinho



Armazenamento de Resíduos – Portaria Itaimbezinho



Armazenamento de Resíduos – Portaria Itaimbezinho



Armazenamento de Resíduos – Portaria Itaimbezinho



Coleta Seletiva – Núcleo Rio do Boi



Armazenamento de Resíduos – Portaria Itaimbezinho



Coleta Seletiva – Núcleo Rio do Boi



Lixeira – Núcleo Rio do Boi



Lixeira – Núcleo Rio do Boi



Lixeira – Núcleo Rio do Boi



Lixeira – Núcleo Rio do Boi



Lixeira – Núcleo Rio do Boi



Lixeira – Núcleo Rio do Boi



Lixeira – Núcleo Rio do Boi



Lixeira – Núcleo Rio do Boi



Lixeira – Núcleo Rio do Boi



Lixeira – Núcleo Rio do Boi



Lixeira – Núcleo Rio do Boi



Lixeira – Banheiro Feminino – CV Itaimbezinho



Lixeira – Núcleo Rio do Boi



Lixeira – Banheiro Feminino – Piquenique Cotovel



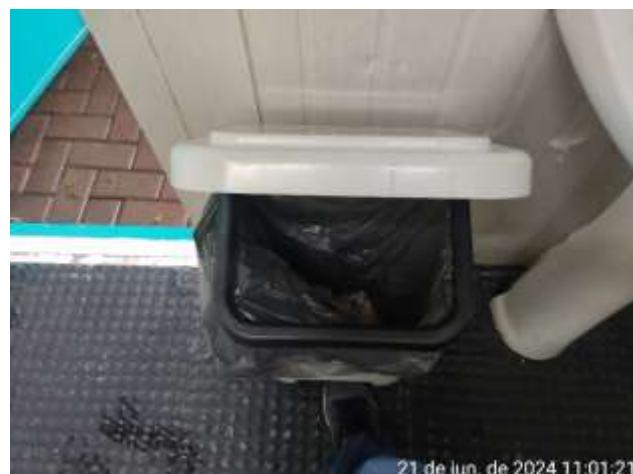
Lixeira – Banheiro Masculino – Piquenique Cotovelho



Lixeira – Banheiro Masculino – Portaria Itaimbezinho



Lixeira – Banheiro Feminino – Portaria Itaimbezinho



Lixeira – Banheiro Masculino – Núcleo Rio do Boi



Lixeira – Banheiro Feminino – Portaria Itaimbezinho

Inspeção setembro/24:



Coleta Seletiva – CAV Mirante



Coleta Seletiva – CAV Mirante



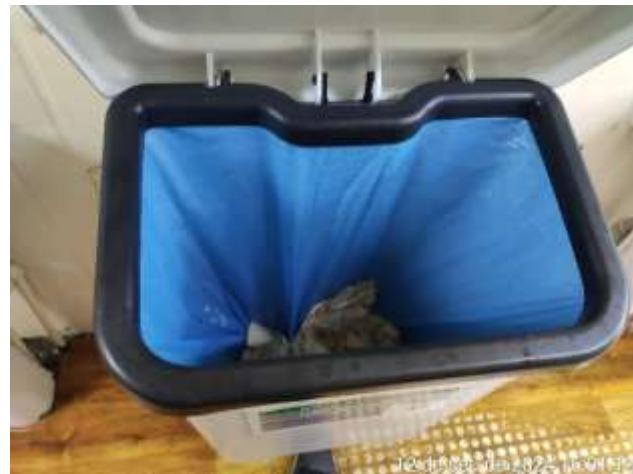
Coleta Seletiva – CAV Mirante



Lixeira – Banheiro CAV Mirante



Coleta Seletiva – CAV Mirante



Lixeira – Banheiro CAV Mirante



Lixeira – Banheiro CAV Mirante



Lixeira – Banheiro CAV Mirante



Lixeira – Banheiro CAV Mirante



Lixeira – Banheiro CAV Mirante



Lixeira – Banheiro CAV Mirante



Lixeira – Banheiro CAV Mirante



12 de set. de 2024 14:41:25

Coleta Seletiva – PIC Segredo



12 de set. de 2024 14:41:42

Coleta Seletiva – PIC Segredo



12 de set. de 2024 14:41:30

Coleta Seletiva – PIC Segredo



12 de set. de 2024 14:41:54

Coleta Seletiva – PIC Segredo



12 de set. de 2024 14:41:34

Coleta Seletiva – PIC Segredo



12 de set. de 2024 14:41:55

Coleta Seletiva – PIC Segredo



Coleta Seletiva – PIC Segredo



Armazenamento de Resíduos – Portaria Fortaleza



Armazenamento de Resíduos – Portaria Fortaleza



Armazenamento de Resíduos – Portaria Fortaleza



Armazenamento de Resíduos – Portaria Fortaleza



Armazenamento de Resíduos – Portaria Fortaleza



Armazenamento de Resíduos – Portaria Fortaleza



Coleta Seletiva – Portaria Fortaleza



Armazenamento de Resíduos – Portaria Fortaleza



Coleta Seletiva – Portaria Fortaleza



Coleta Seletiva – Portaria Fortaleza



Coleta Seletiva – Portaria Fortaleza



Coleta Seletiva – Portaria Fortaleza



Lixeira – CAV Itaimbezinho



Coleta Seletiva – Portaria Fortaleza



Lixeira – CAV Itaimbezinho



Lixeira – CAV Itaimbezinho



Coleta Seletiva – CAV Itaimbezinho



Coleta Seletiva – CAV Itaimbezinho



Coleta Seletiva – Estacionamento Itaimbezinho



Lixeira – Banheiro CAV Itaimbezinho



Coleta Seletiva – Estacionamento Itaimbezinho



Coleta Seletiva – Estacionamento Itaimbezinho



Coleta Seletiva – Estacionamento Itaimbezinho



Coleta Seletiva – Piquenique Cotovel



Coleta Seletiva – Piquenique Cotovel



Coleta Seletiva – Piquenique Cotovel



Coleta Seletiva – Piquenique Cotovel



Coleta Seletiva – Piquenique Cotovel



Lixeira – Banheiro Piquenique Cotovel



Lixeira – Banheiro Piquenique Cotovel



Lixeira – Banheiro Piquenique Cotovel



Lixeira – Banheiro Piquenique Cotovel



Lixeira – Banheiro Piquenique Cotovel



Lixeira – Banheiro Piquenique Cotovel



Lixeira – Portaria Itaimbezinho



Lixeira – Portaria Itaimbezinho



Armazenamento de Resíduos – Portaria Itaimbezinho



Lixeira – Portaria Itaimbezinho



Armazenamento de Resíduos – Portaria Itaimbezinho



Lixeira – Portaria Itaimbezinho



Armazenamento de Resíduos – Portaria Itaimbezinho



Armazenamento de Resíduos – Portaria Itaimbezinho



Armazenamento de Resíduos – Portaria Itaimbezinho



Armazenamento de Resíduos – Portaria Itaimbezinho



Coleta Seletiva – PIC Rio do Boi



Armazenamento de Resíduos – Portaria Itaimbezinho



Coleta Seletiva – PIC Rio do Boi



Coleta Seletiva – PIC Rio do Boi



Coleta Seletiva – PIC Rio do Boi



Coleta Seletiva – PIC Rio do Boi



Lixeira – PIC Rio do Boi



Coleta Seletiva – PIC Rio do Boi



Lixeira – PIC Rio do Boi



Lixeira – PIC Rio do Boi



Lixeira – PIC Rio do Boi



Lixeira – PIC Rio do Boi



Lixeira – PIC Rio do Boi



Lixeira – PIC Rio do Boi



Lixeira – PIC Rio do Boi

Anexo IV – Áreas da Concessão e trilhas livres de resíduos e restos de alimentos ao alcance de animais:

Inspeção Junho/24:



Cav Mirante



Portaria Fortaleza



Cav Mirante



Trilha do Mirante



Portaria Fortaleza



Trilha do Mirante



Trilha Pedra do Segredo



CV Itaimbezinho



Trilha Pedra do Segredo



Entrada Núcleo Itaimbezinho



CV Itaimbezinho



Piquenique Cotovelo



20 de jun. de 2024 11:20:17

Piquenique Cotovelo



20 de jun. de 2024 12:07:04

Trilha do Cotovelo



20 de jun. de 2024 13:23:36  
RS-427  
Cambará do Sul  
Rio Grande do Sul

Portaria Itaimbezinho



20 de jun. de 2024 11:27:18

Trilha do Cotovelo



20 de jun. de 2024 13:23:24  
RS-427  
Cambará do Sul  
Rio Grande do Sul

Portaria Itaimbezinho



20 de jun. de 2024 11:43:04

Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Núcleo Rio do Boi



Trilha do Vértice



Núcleo Rio do Boi



Trilha do Vértice

Inspeção Setembro/24:



CAV Mirante



Portaria Fortaleza



PIC Segredo



Trilha Pedra do Segredo



Portaria Fortaleza



Trilha Pedra do Segredo



Trilha do Mirante



CAV Itaimbezinho



Trilha do Mirante



Estacionamento Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



Piquenique Cotovel



Piquenique Cotovelho



Trilha do Cotovelho



Portaria Itaimbezinho



Trilha do Vértice



Trilha do Cotovelho



Trilha do Vértice



PIC Rio do Boi

Anexo V – Sanitários:

Inspeção Junho/24:



Banheiro Feminino – CAV Mirante



Banheiro Feminino – CAV Mirante



Banheiro Feminino – CAV Mirante



Banheiro Feminino – CAV Mirante



Banheiro Feminino – CAV Mirante



Banheiro Feminino – CAV Mirante



Banheiro Feminino – CAV Mirante



Banheiro Masculino – CAV Mirante



Banheiro Feminino – CAV Mirante



Banheiro Masculino – CAV Mirante



Banheiro Masculino – CAV Mirante



Banheiro Masculino – CAV Mirante



Banheiro Masculino – CAV Mirante



Banheiro Masculino – CAV Mirante



Banheiro Masculino – CAV Mirante



Banheiro Masculino – CAV Mirante



Banheiro Masculino – CAV Mirante



Banheiro Feminino – Portaria Fortaleza



Banheiro Feminino – Portaria Fortaleza



Banheiro Feminino – Portaria Fortaleza



Banheiro Feminino – Portaria Fortaleza



Banheiro Feminino – Portaria Fortaleza



Banheiro Feminino – Portaria Fortaleza



Banheiro Feminino – Portaria Fortaleza



Banheiro Feminino – Portaria Fortaleza



Banheiro Masculino – Portaria Fortaleza



Banheiro Feminino – Portaria Fortaleza



Banheiro Masculino – Portaria Fortaleza



Banheiro Masculino – Portaria Fortaleza



Banheiro Masculino – Portaria Fortaleza



Banheiro Masculino – Portaria Fortaleza



Banheiro Masculino – Portaria Fortaleza



Banheiro Masculino – Portaria Fortaleza



Banheiro Masculino – Portaria Fortaleza



Banheiro Masculino – Portaria Fortaleza



Banheiro Feminino – Trilha Pedra do Segredo



Banheiro Feminino – Trilha Pedra do Segredo



Banheiro Feminino – Trilha Pedra do Segredo



Banheiro Feminino – Trilha Pedra do Segredo



Banheiro Feminino – Trilha Pedra do Segredo



Banheiro Feminino – Trilha Pedra do Segredo



Banheiro Masculino – Trilha Pedra do Segredo



Banheiro Masculino – Trilha Pedra do Segredo



Banheiro Masculino – Trilha Pedra do Segredo



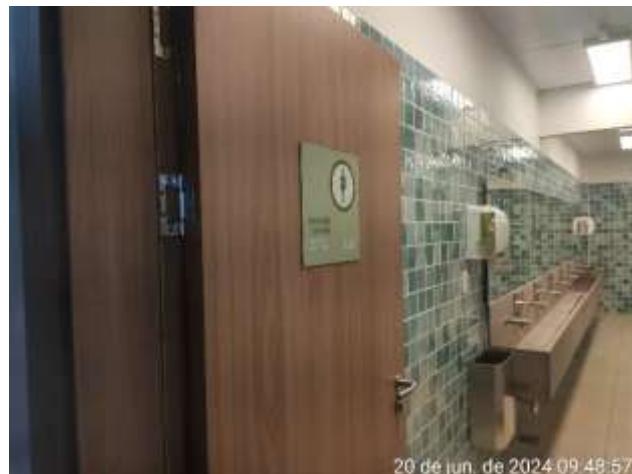
Banheiro Masculino – Trilha Pedra do Segredo



Banheiro Masculino – Trilha Pedra do Segredo



Banheiro Masculino – Trilha Pedra do Segredo



Banheiro Feminino – CV Itaimbezinho



Banheiro Feminino – CV Itaimbezinho



Banheiro Feminino – CV Itaimbezinho



Banheiro Feminino – CV Itaimbezinho



Banheiro Feminino – CV Itaimbezinho



Banheiro Feminino – CV Itaimbezinho



Banheiro Feminino – CV Itaimbezinho



Banheiro Feminino – CV Itaimbezinho



Banheiro Masculino – CV Itaimbezinho



Fraldário – CV Itaimbezinho



Banheiro Masculino – CV Itaimbezinho



Fraldário – CV Itaimbezinho



Banheiro Masculino – CV Itaimbezinho



Banheiro Masculino – CV Itaimbezinho



Banheiro Feminino – Piquenique Cotovelho



Banheiro Masculino – CV Itaimbezinho



Banheiro Feminino – Piquenique Cotovelho



Banheiro Masculino – CV Itaimbezinho



Banheiro Feminino – Piquenique Cotovelho



Banheiro Feminino – Piquenique Cotovel



Banheiro Feminino – Piquenique Cotovel



Banheiro Feminino – Piquenique Cotovel



Banheiro Feminino – Piquenique Cotovel



Banheiro Feminino – Piquenique Cotovel



Banheiro Masculino – Piquenique Cotovel



Banheiro Masculino – Piquenique Cotovel



Banheiro Masculino – Piquenique Cotovel



Banheiro Masculino – Piquenique Cotovel



Banheiro Masculino – Piquenique Cotovel



Banheiro Masculino – Piquenique Cotovel



Banheiro Masculino – Piquenique Cotovel



Banheiro Feminino – Portaria Itaimbezinho



Banheiro Masculino – Portaria Itaimbezinho



Banheiro Feminino – Portaria Itaimbezinho



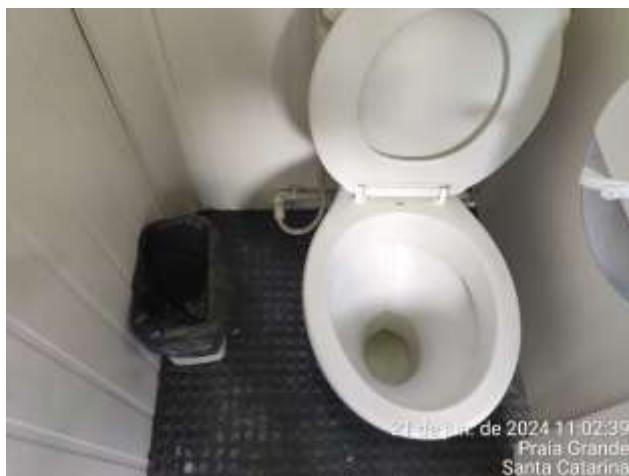
Banheiro Feminino – Núcleo Rio do Boi



Banheiro Masculino – Portaria Itaimbezinho



Banheiro Feminino – Núcleo Rio do Boi



Banheiro Feminino – Núcleo Rio do Boi



Banheiro Masculino – Núcleo Rio do Boi



Banheiro Feminino – Núcleo Rio do Boi



Banheiro Masculino – Núcleo Rio do Boi



Banheiro Feminino – Núcleo Rio do Boi



Banheiro Masculino – Núcleo Rio do Boi



Banheiro Masculino – Núcleo Rio do Boi



Banheiro Masculino – Núcleo Rio do Boi



Banheiro Masculino – Núcleo Rio do Boi



Banheiro Interno – Núcleo Rio do Boi



Banheiro Masculino – Núcleo Rio do Boi



Banheiro Interno – Núcleo Rio do Boi

Inspeção Setembro/24:



Banheiros CAV Mirante



Banheiro Masculino CAV Mirante



Banheiro Masculino CAV Mirante



Banheiro Masculino CAV Mirante



Banheiro Masculino CAV Mirante



Banheiro Masculino CAV Mirante



Banheiro Masculino CAV Mirante



Banheiro Masculino CAV Mirante



Banheiro Masculino CAV Mirante



Banheiro Masculino CAV Mirante



Banheiro Masculino CAV Mirante



Banheiro Feminino CAV Mirante



Banheiro Feminino CAV Mirante



Banheiro Feminino CAV Mirante



Banheiro Feminino CAV Mirante



Banheiro Feminino CAV Mirante



Banheiro Feminino CAV Mirante



Banheiro Feminino CAV Mirante



Banheiro Feminino CAV Mirante



Banheiro Masculino – PIC Segredo



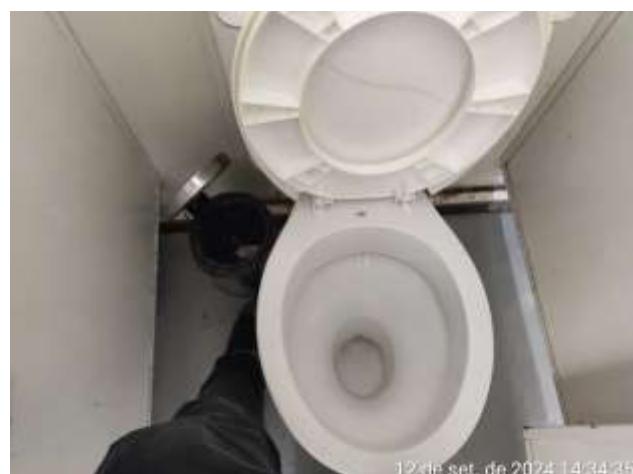
Banheiro Feminino CAV Mirante



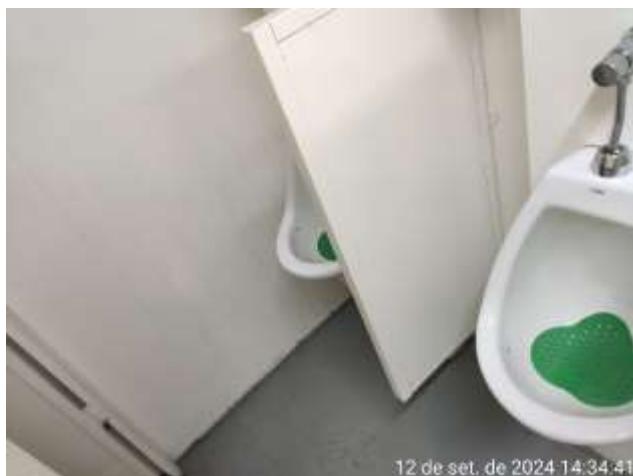
Banheiro Masculino – PIC Segredo



Banheiro Masculino – PIC Segredo



Banheiro Masculino – PIC Segredo



Banheiro Masculino – PIC Segredo



Banheiro Feminino – PIC Segredo



Banheiro Masculino – PIC Segredo



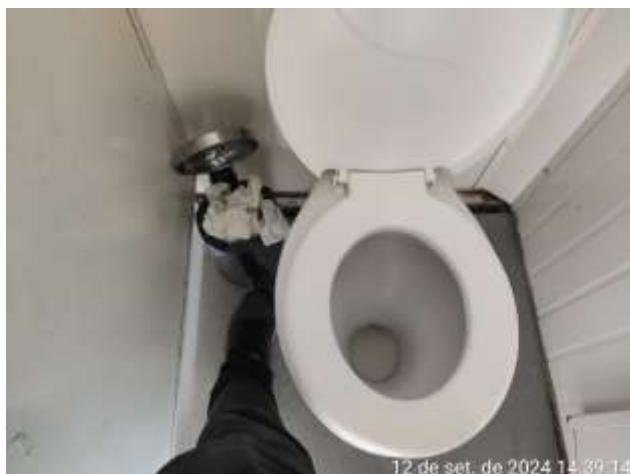
Banheiro Feminino – PIC Segredo



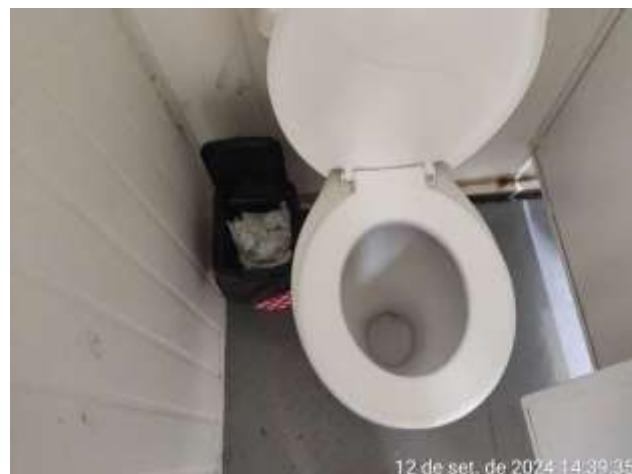
Banheiro Masculino – PIC Segredo



Banheiro Feminino – PIC Segredo



Banheiro Feminino – PIC Segredo



Banheiro Feminino – PIC Segredo



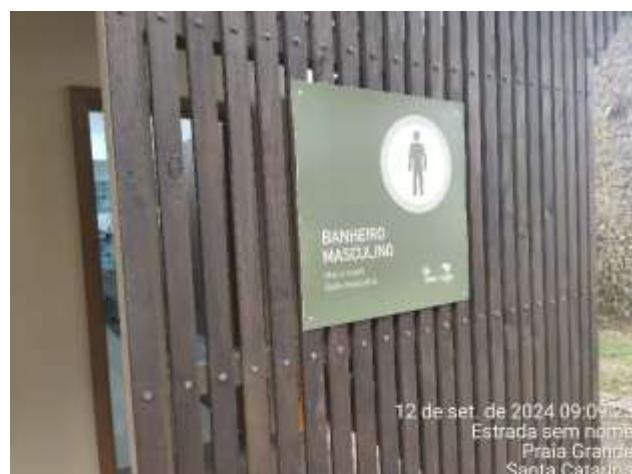
Banheiro Feminino – PIC Segredo



Banheiros CAV Itaimbezinho



Banheiro Feminino – PIC Segredo



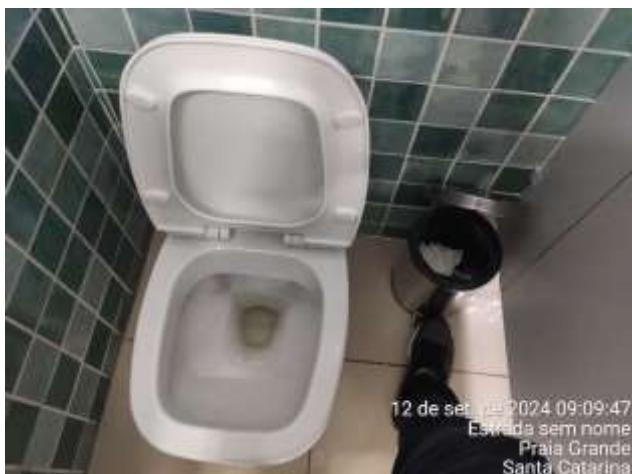
Banheiro Masculino – CAV Itaimbezinho



Banheiro Masculino – CAV Itaimbezinho



Banheiro Masculino – CAV Itaimbezinho



Banheiro Masculino – CAV Itaimbezinho



Banheiro Masculino – CAV Itaimbezinho



Banheiro Masculino – CAV Itaimbezinho



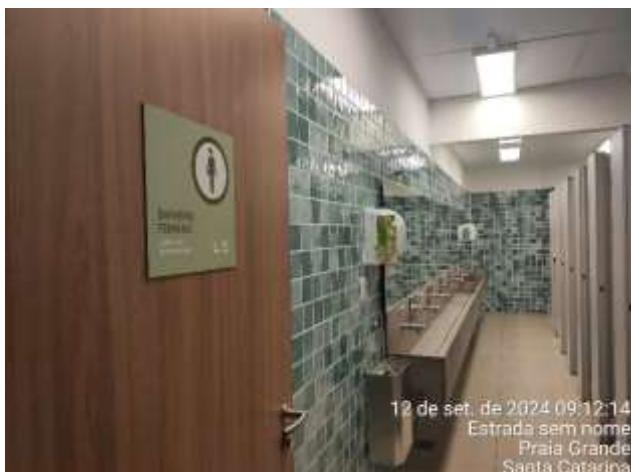
Faldário – CAV Itaimbezinho



Fraldário – CAV Itaimbezinho



Banheiro Feminino – CAV Itaimbezinho



Banheiro Feminino – CAV Itaimbezinho



Banheiro Feminino – CAV Itaimbezinho



Banheiro Feminino – CAV Itaimbezinho



Banheiro Feminino – CAV Itaimbezinho



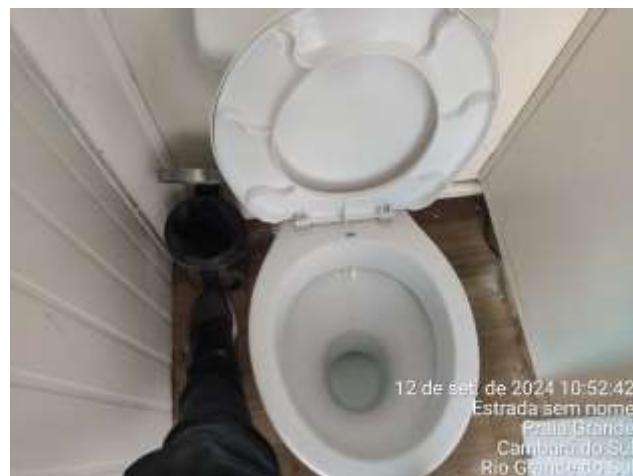
Banheiro Feminino – CAV Itaimbezinho



Banheiro Masculino – Piquenique Cotovel



Banheiros Piquenique Cotovel



Banheiro Masculino – Piquenique Cotovel



Banheiro Masculino – Piquenique Cotovel



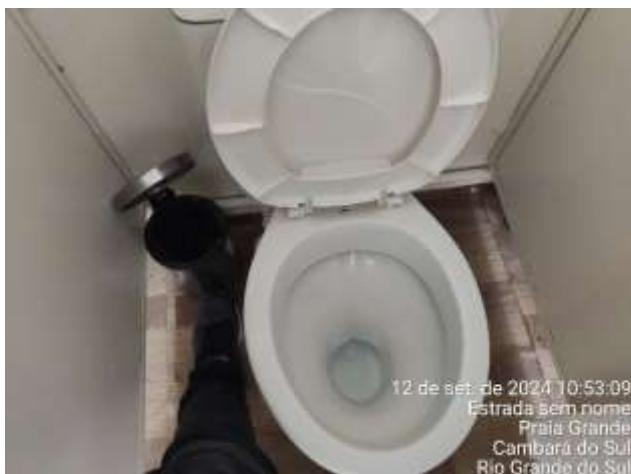
Banheiro Masculino – Piquenique Cotovel



Banheiro Masculino – Piquenique Cotovel



Banheiro Masculino – Piquenique Cotovel



Banheiro Masculino – Piquenique Cotovel



Banheiro Masculino – Piquenique Cotovel



Banheiro Masculino – Piquenique Cotovel



Banheiro Masculino – Piquenique Cotovel



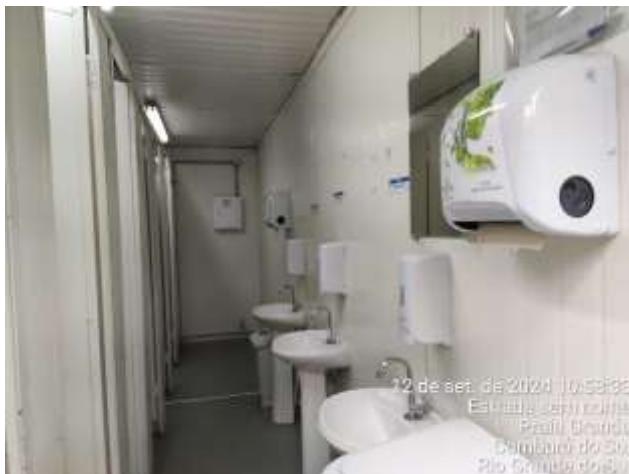
12 de set. de 2024 10:58:19  
Estrada sem nome  
Cambará do Sul  
Rio Grande do Sul

Banheiro Feminino – Piquenique Cotovel



12 de set. de 2024 10:58:54  
Estrada sem nome  
Praia Grande  
Cambará do Sul  
Rio Grande do Sul

Banheiro Feminino – Piquenique Cotovel



12 de set. de 2024 10:59:03  
Estrada sem nome  
Praia Grande  
Cambará do Sul  
Rio Grande do Sul

Banheiro Feminino – Piquenique Cotovel



12 de set. de 2024 10:59:03  
Estrada sem nome  
Praia Grande  
Cambará do Sul  
Rio Grande do Sul

Banheiro Feminino – Piquenique Cotovel



12 de set. de 2024 10:58:40  
Estrada sem nome  
Praia Grande  
Cambará do Sul  
Rio Grande do Sul

Banheiro Feminino – Piquenique Cotovel



12 de set. de 2024 10:59:13  
Estrada sem nome  
Praia Grande  
Cambará do Sul  
Rio Grande do Sul

Banheiro Feminino – Piquenique Cotovel



Banheiro Feminino – Piquenique Cotovel



Banheiro Feminino – Portaria Itaimbezinho



Banheiro Feminino – Piquenique Cotovel



Banheiro Masculino – Portaria Itaimbezinho



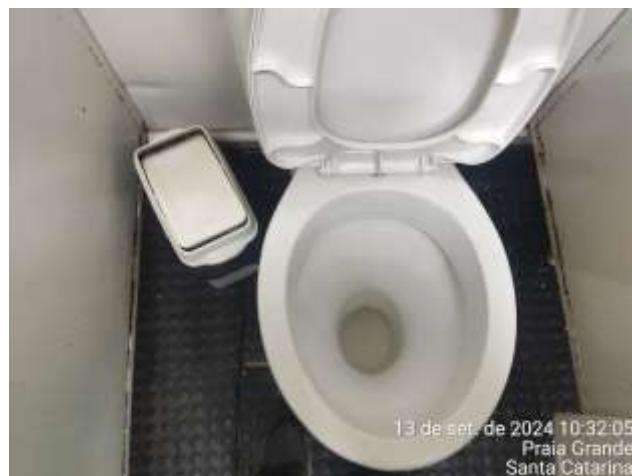
Banheiro Feminino – Portaria Itaimbezinho



Banheiro Masculino – Portaria Itaimbezinho



Banheiro Masculino – PIC Rio do Boi



Banheiro Masculino – PIC Rio do Boi



Banheiro Masculino – PIC Rio do Boi



Banheiro Masculino – PIC Rio do Boi



Banheiro Masculino – PIC Rio do Boi



Banheiro Masculino – PIC Rio do Boi



Banheiro Feminino – PIC Rio do Boi



Banheiro Feminino – PIC Rio do Boi



Banheiro Feminino – PIC Rio do Boi



Banheiro Feminino – PIC Rio do Boi



Banheiro Feminino – PIC Rio do Boi



Banheiro – PIC Rio do Boi



Banheiro – PIC Rio do Boi



Banheiro – PIC Rio do Boi



Banheiro – PIC Rio do Boi



Banheiro – PIC Rio do Boi

## Anexo VI – Ações que fomentem a diminuição da geração de resíduos:

Vistoria Junho/24:



Sinalização – CAV Mirante



Sinalização – Trilha Pedra do Segredo



Sinalização – Portaria Fortaleza



Sinalização – Trilha Pedra do Segredo



Sinalização – Trilha do Mirante



Sinalização – CV Itaimbezinho



Sinalização – Entrada Núcleo Itaimbezinho



Sinalização – Portaria Itaimbezinho



Sinalização – Núcleo Rio do Boi

Vistoria Setembro/24:



CAV Mirante



Trilha Pedra do Segredo



PIC Segredo



Trilha do Mirante



Portaria Fortaleza



CAV Itaimbezinho



Portaria Itaimbezinho



Trilha do Cotovelo



PIC Rio do Boi



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

<b>DOCUMENTO:</b> CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0026	<b>REVISÃO:</b> R0	<b>DATA:</b> 22/05/2024
-----------------------------------------------	--------------------	-------------------------

**AÇÕES PARA DIMINUIÇÃO DA GERAÇÃO DE RESÍDUOS NOS PARQUES NACIONAIS  
DE APARADOS DA SERRA E DA SERRA GERAL**  
**URBIA CÂNIONS VERDES**

**ABRIL DE 2024**

- **Urbia Cânions Verdes S.A.**
  - Av. Getúlio Vargas, 1853 • Sala 2 • 95480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS
  - [www.urbiaparques.com.br](http://www.urbiaparques.com.br)

## RELATÓRIO FOTOGRÁFICO

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

EMPRESA: URBIA CÂNIOS VERDES S/A	LOCAL: PNAS/PNSG	
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0026	REVISÃO: R0	DATA: 22/05/2024
PERÍODO:	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ:	

Para que houvesse a diminuição na geração de resíduos nos PARNAs, durante os meses de janeiro, fevereiro e março de 2024, foram adotadas as seguintes medidas:

- Instrução para os colaboradores nos DDSs (Diálogo Diário de Segurança) sobre a importância da diminuição da geração de resíduos nas áreas dos Parques Nacionais;
- Conversão do fornecimento de refeição pela concessionária em valor de Vale Alimentação, fazendo com que os colaboradores levem a sua própria refeição, em potes retornáveis e pessoais, diminuindo a geração de resíduos sólidos pela Concessionária nos parques nacionais e também diminuindo a utilização de produtos de limpeza (detergentes) utilizados na higienização dos pratos, talheres, caixas. Fica a cargo da Concessionária disponibilização do local (refeitório) para que o colaborador possa fazer a sua refeição diária.



#### AÇÕES PARA DIMINUIÇÃO DA GERAÇÃO DE RESÍDUOS

REALIZAÇÃO DO DDS (DIÁLOGO DIÁRIO DE SEGURANÇA) ANTES DO INÍCIO DAS ATIVIDADES NO PARQUE FORTALEZA

#### AÇÕES PARA DIMINUIÇÃO DA GERAÇÃO DE RESÍDUOS

REALIZAÇÃO DO DDS (DIÁLOGO DIÁRIO DE SEGURANÇA) ANTES DO INÍCIO DAS ATIVIDADES NO PARQUE ITAIMBEZINHO

#### • Urbia Câniions Verdes S.A.

- o Av. Getúlio Vargas, 1853 • Sala 2 • 95480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS
- o [www.urbiaparques.com.br](http://www.urbiaparques.com.br)



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

<b>DOCUMENTO:</b> CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0039	<b>REVISÃO:</b> R0	<b>DATA:</b> 02/10/2024
-----------------------------------------------	--------------------	-------------------------

**AÇÕES PARA DIMINUIÇÃO DA GERAÇÃO DE RESÍDUOS NOS PARQUES NACIONAIS  
DE APARADOS DA SERRA E DA SERRA GERAL**  
**URBIA CÂNIONS VERDES**

**OUTUBRO DE 2024**

- **Urbia Cânions Verdes S.A.**
  - Av. Getúlio Vargas, 1853 • Sala 2 • 95480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS
  - [www.urbiaparques.com.br](http://www.urbiaparques.com.br)



## RELATÓRIO

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

EMPRESA: URBIA CÂNIOS VERDES S/A	LOCAL: PNAS/PNSG	
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0039	REVISÃO: R0	DATA: 02/10/2024
PERÍODO:	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ:	

Para que houvesse a diminuição na geração de resíduos nos PARNAs, durante os meses de julho, agosto e setembro de 2024, a concessionária segue adotando as seguintes medidas:

- Foi dado continuidade nas ações e reforço nas instruções dos colaboradores durante os DDSs (Diálogo Diário de Segurança) sobre a importância da diminuição da geração de resíduos nas áreas dos Parques Nacionais. Essas instruções são passadas diariamente tanto para equipe do parque Fortaleza quanto para a equipe do parque Itaimbezinho. E seguem também em aplicação as medidas adotadas anteriormente pela Concessionária para redução da geração de resíduos, tais como a adoção de canecas de fibra de coco pelos colaboradores no lugar dos copos descartáveis, distribuição de squeezees para água diminuindo o uso de garrafas pets, adoção de papéis biodegradáveis.

- Urbia Câniions Verdes S.A.
  - o Av. Getúlio Vargas, 1853 • Sala 2 • 95480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS
  - o [www.urbiaparques.com.br](http://www.urbiaparques.com.br)

Anexo VII – Estado de conservação das edificações e do mobiliário:

Inspeção Junho/24:



Área de Alimentação – CAV Mirante



Área de Alimentação – CAV Mirante



Área de Alimentação – CAV Mirante



Área de Alimentação – CAV Mirante



Área de Alimentação – CAV Mirante



Área de Alimentação – CAV Mirante



Portaria Fortaleza



Portaria Fortaleza



Portaria Fortaleza



Portaria Fortaleza



Portaria Fortaleza



Banco – CV Itaimbezinho



Banco – CV Itaimbezinho



Banco – CV Itaimbezinho



Banco – CV Itaimbezinho



Banco – CV Itaimbezinho



Banco – CV Itaimbezinho



Banco – CV Itaimbezinho



Banco – CV Itaimbezinho



Mesa – CV Itaimbezinho



Banco – CV Itaimbezinho



Mesa – CV Itaimbezinho



Mesa – CV Itaimbezinho



Mesa – CV Itaimbezinho



Mesa – CV Itaimbezinho



Mesa – CV Itaimbezinho



Mesa – CV Itaimbezinho



Mesa – CV Itaimbezinho



Mesa – CV Itaimbezinho



Mesa – CV Itaimbezinho



Mesa – CV Itaimbezinho



CV Itaimbezinho



Mesa – CV Itaimbezinho



CV Itaimbezinho



Cafeteria – CV Itaimbezinho



CV Itaimbezinho



CV Itaimbezinho



Mesa – Piquenique Cotovelo



Balanço – CV Itaimbezinho



Mesa – Piquenique Cotovelo



Pavimentação – Entrada do Núcleo



Mesa – Piquenique Cotovelo



Mesa – Piquenique Cotovelo



Banco – Piquenique Cotovelo



Banco – Piquenique Cotovelo



Café – Piquenique Cotovelo



Banco – Piquenique Cotovelo



Portaria Itaimbezinho



Portaria Itaimbezinho



Ponte – Trilha do Cotovelo



Portaria Itaimbezinho



Banco – Trilha do Cotovelo



Portaria Itaimbezinho



Mirante – Trilha do Cotovelo



20 de jun. de 2024 10:01:05

Banco – Trilha do Vértice



20 de jun. de 2024 10:06:16

Banco – Trilha do Vértice



20 de jun. de 2024 10:07:20

Banco – Trilha do Vértice



20 de jun. de 2024 10:06:19

Banco – Trilha do Vértice



20 de jun. de 2024 10:02:05

Banco – Trilha do Vértice



20 de jun. de 2024 10:06:42

Banco – Trilha do Vértice



Banco – Trilha do Vértice



Mirante – Trilha do Vértice



Banco – Trilha do Vértice



Mirante – Trilha do Vértice



Banco – Trilha do Vértice



Mirante – Trilha do Vértice



Banco – Rio do Boi



Banco – Rio do Boi



Banco – Rio do Boi



Banco – Rio do Boi



Banco – Rio do Boi



Portaria – Rio do Boi



Portaria – Rio do Boi



Banco – Rio do Boi



Portaria – Rio do Boi



Banco – Rio do Boi



Portaria – Rio do Boi



Banco – Rio do Boi



Banco – Rio do Boi



Banco – Rio do Boi

Inspeção Setembro/24:



CAV Mirante



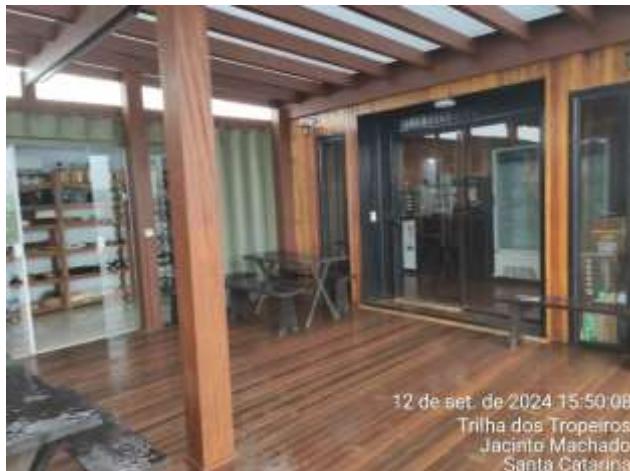
CAV Mirante



CAV Mirante



CAV Mirante



CAV Mirante



Banco - CAV Mirante



Portaria Fortaleza



Portaria Fortaleza



Portaria Fortaleza



Portaria Fortaleza



Portaria Fortaleza



Portaria Fortaleza



Portaria Fortaleza



Portaria Fortaleza



Portaria Fortaleza



Trilha da Pedra do Segredo



Portaria Fortaleza



Trilha da Pedra do Segredo



Trilha do Vértice



Trilha do Vértice



Trilha do Vértice



Banco – CAV Itaimbezinho



Trilha do Vértice



Banco – CAV Itaimbezinho



Mesa – CAV Itaimbezinho



Mesa – CAV Itaimbezinho



Mesa – CAV Itaimbezinho



Mesa – CAV Itaimbezinho



Mesa – CAV Itaimbezinho



Mesa – CAV Itaimbezinho



Mesa – CAV Itaimbezinho



Mesa – CAV Itaimbezinho



Banco – CAV Itaimbezinho



Banco – CAV Itaimbezinho



Banco – CAV Itaimbezinho



Mesa – CAV Itaimbezinho



Mesa – CAV Itaimbezinho



Mesa – CAV Itaimbezinho



Mesa – CAV Itaimbezinho



Banco – CAV Itaimbezinho



Mesa – CAV Itaimbezinho



Banco – CAV Itaimbezinho



Mesa – CAV Itaimbezinho



Mesa – CAV Itaimbezinho



Banco – CAV Itaimbezinho



Banco – CAV Itaimbezinho



Mesa – CAV Itaimbezinho



Mesa – CAV Itaimbezinho



Mesa – CAV Itaimbezinho



Mesa – CAV Itaimbezinho



Mesa – CAV Itaimbezinho



Banco – CAV Itaimbezinho



Mesa – CAV Itaimbezinho



Banco – CAV Itaimbezinho



Banco – CAV Itaimbezinho



Mesa – CAV Itaimbezinho



Banco – CAV Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



Banco – CAV Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



Mesa – Piquenique Cotovel



Mesa – Piquenique Cotovel



Mesa – Piquenique Cotovel



Banco – Piquenique Cotovel



Mesa – Piquenique Cotovel



Banco – Piquenique Cotovel



Banco – Piquenique Cotovel



Portaria Itaimbezinho



Portaria Itaimbezinho



Ponte – Trilha do Cotovel



Portaria Itaimbezinho



Ponte – Trilha do Cotovel



Banco – Trilha do Cotovelo



Deck – Trilha do Cotovelo



Casebre – Trilha do Cotovelo



Deck – Trilha do Cotovelo



Casebre – Trilha do Cotovelo



Deck – Trilha do Cotovelo



Banco – Trilha do Vértice



Banco – Trilha do Vértice



Banco – Trilha do Vértice



Banco – Trilha do Vértice



Banco – Trilha do Vértice



Banco – Trilha do Vértice



Banco – Trilha do Vértice



Deck – Trilha do Vértice



Banco – Trilha do Vértice



Deck – Trilha do Vértice



Banco – Trilha do Vértice



PIC Rio do Boi



PIC Rio do Boi



Banco – PIC Rio do Boi



PIC Rio do Boi



Banco – PIC Rio do Boi



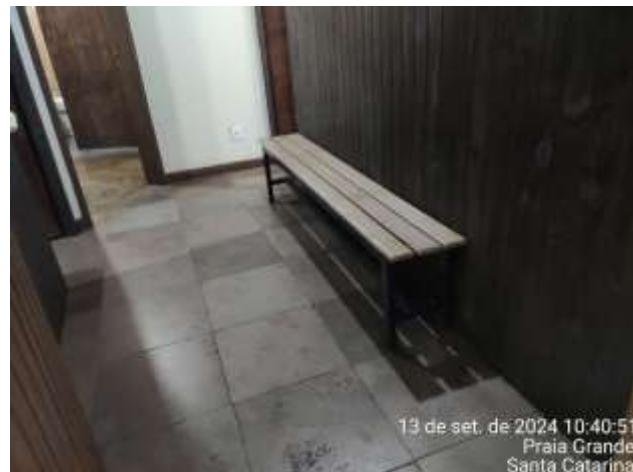
PIC Rio do Boi



Banco – PIC Rio do Boi



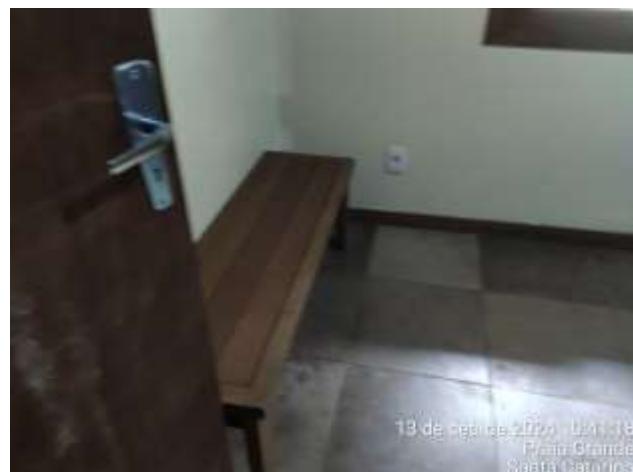
Banco – PIC Rio do Boi



Banco – PIC Rio do Boi



Banco – PIC Rio do Boi



Banco – PIC Rio do Boi



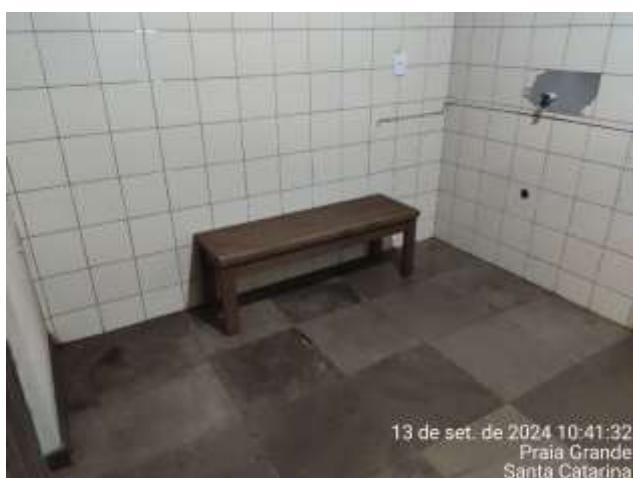
Banco – PIC Rio do Boi



Banco – PIC Rio do Boi



Banco – PIC Rio do Boi



Banco – PIC Rio do Boi



PIC Rio do Boi

## Anexo VIII – Sinalização:

Inspeção Junho/24:



Sinalização – CAV Mirante

Sinalização – CAV Mirante



Sinalização – CAV Mirante

Sinalização – CAV Mirante



Sinalização – CAV Mirante

Sinalização – CAV Mirante



Sinalização – CAV Mirante



Sinalização – CAV Mirante



Sinalização – CAV Mirante



Sinalização – CAV Mirante



Sinalização – CAV Mirante



Sinalização – CAV Mirante



Sinalização – Portaria Fortaleza



Sinalização – Portaria Fortaleza



Sinalização – Portaria Fortaleza



Sinalização – Trilha do Mirante



Sinalização – Portaria Fortaleza



Sinalização – Trilha do Mirante



Sinalização – Trilha do Mirante



Sinalização – Trilha do Mirante



Sinalização – Trilha do Mirante



Sinalização – Trilha do Mirante



Sinalização – Trilha do Mirante



Sinalização – Trilha do Mirante



20 de jun. de 2024 15:53:24

Sinalização – Trilha do Mirante



20 de jun. de 2024 14:52:49

Sinalização – Trilha Pedra do Segredo



20 de jun. de 2024 16:02:12

Sinalização – Trilha do Mirante



20 de jun. de 2024 14:53:08

Sinalização – Trilha Pedra do Segredo



20 de jun. de 2024 16:02:19

Sinalização – Trilha do Mirante



20 de jun. de 2024 14:53:21

Sinalização – Trilha Pedra do Segredo



Sinalização – Trilha Pedra do Segredo



Sinalização – Trilha Pedra do Segredo



Sinalização – Trilha Pedra do Segredo



Sinalização – Trilha Pedra do Segredo



Sinalização – Trilha Pedra do Segredo



Sinalização – Trilha Pedra do Segredo



Sinalização – Trilha Pedra do Segredo



Sinalização – Trilha Pedra do Segredo



Sinalização – Trilha Pedra do Segredo



Sinalização – Trilha Pedra do Segredo



Sinalização – Trilha Pedra do Segredo



Sinalização – Trilha Pedra do Segredo



20 de jun. de 2024 15:10:24

Sinalização – Trilha Pedra do Segredo



20 de jun. de 2024 09:33:38

Sinalização – CV Itaimbezinho



20 de jun. de 2024 15:10:47

Sinalização – Trilha Pedra do Segredo



20 de jun. de 2024 09:36:33

Sinalização – CV Itaimbezinho



20 de jun. de 2024 09:33:35

Sinalização – CV Itaimbezinho



20 de jun. de 2024 09:36:42

Sinalização – CV Itaimbezinho



Sinalização – CV Itaimbezinho



Sinalização – CV Itaimbezinho



Sinalização – CV Itaimbezinho



Sinalização – CV Itaimbezinho



Sinalização – CV Itaimbezinho



Sinalização – CV Itaimbezinho



Sinalização – CV Itaimbezinho



Sinalização – CV Itaimbezinho



Sinalização – CV Itaimbezinho



Sinalização – CV Itaimbezinho



Sinalização – CV Itaimbezinho



Sinalização – CV Itaimbezinho



Sinalização – CV Itaimbezinho



Sinalização – CV Itaimbezinho



Sinalização – CV Itaimbezinho



Sinalização – CV Itaimbezinho



Sinalização – CV Itaimbezinho



Sinalização – CV Itaimbezinho



Sinalização – CV Itaimbezinho



Sinalização – CV Itaimbezinho



Sinalização – CV Itaimbezinho



Sinalização – Entrada Núcleo Itaimbezinho



Sinalização – CV Itaimbezinho



Sinalização – Entrada Núcleo Itaimbezinho



Sinalização – Entrada Núcleo Itaimbezinho



Sinalização – Entrada Núcleo Itaimbezinho



Sinalização – Entrada Núcleo Itaimbezinho



Sinalização – Entrada Núcleo Itaimbezinho



Sinalização – Entrada Núcleo Itaimbezinho



Sinalização – Entrada Núcleo Itaimbezinho



Sinalização – Piquenique Cotovelo



Sinalização – Piquenique Cotovelo



Sinalização – Piquenique Cotovelo



Sinalização – Portaria Itaimbezinho



Sinalização – Piquenique Cotovelo



Sinalização – Portaria Itaimbezinho



Sinalização – Portaria Itaimbezinho



Sinalização – Portaria Itaimbezinho



Sinalização – Portaria Itaimbezinho



Sinalização – Portaria Fortaleza



Sinalização – Portaria Itaimbezinho



Sinalização – Portaria Fortaleza



Sinalização – Portaria Fortaleza



Sinalização – Trilha do Cotovelho



Sinalização – Portaria Fortaleza



Sinalização – Trilha do Cotovelho



Sinalização – Trilha do Cotovelho



Sinalização – Trilha do Cotovelho



Sinalização – Trilha do Cotovelo



Sinalização – Trilha do Cotovelo



Sinalização – Trilha do Cotovelo



Sinalização – Trilha do Cotovelo



Sinalização – Trilha do Cotovelo



Sinalização – Trilha do Cotovelo



Sinalização – Trilha do Cotovel



Sinalização – Trilha do Cotovel



Sinalização – Trilha do Cotovel



Sinalização – Trilha do Cotovel



Sinalização – Trilha do Cotovel



Sinalização – Trilha do Cotovel



Sinalização – Trilha do Cotovelo



Sinalização – Trilha do Cotovelo



Sinalização – Trilha do Cotovelo



Sinalização – Trilha do Cotovelo



Sinalização – Trilha do Cotovelo



Sinalização – Trilha do Cotovelo



Sinalização – Trilha do Cotovelo



Sinalização – Trilha do Cotovelo



Sinalização – Trilha do Cotovelo



Sinalização – Trilha do Cotovelo



Sinalização – Trilha do Cotovelo



Sinalização – Trilha do Cotovelo



Sinalização – Trilha do Cotovel



Sinalização – Trilha do Cotovel



Sinalização – Trilha do Cotovel



Sinalização – Trilha do Cotovel



Sinalização – Trilha do Cotovel



Sinalização – Trilha do Cotovel



20 de jun. de 2024 11:47:24

Sinalização – Trilha do Cotovelo



20 de jun. de 2024 10:01:59

Sinalização – Trilha do Vértice



20 de jun. de 2024 10:01:37

Sinalização – Trilha do Vértice



20 de jun. de 2024 10:13:02

Sinalização – Trilha do Vértice



20 de jun. de 2024 10:01:50

Sinalização – Trilha do Vértice



20 de jun. de 2024 10:13:18

Sinalização – Trilha do Vértice



Sinalização – Trilha do Vértice



Sinalização – Núcleo Rio do Boi



Sinalização – Trilha do Vértice



Sinalização – Núcleo Rio do Boi



Sinalização – Trilha do Vértice



Sinalização – Núcleo Rio do Boi



Sinalização – Núcleo Rio do Boi



Sinalização – Núcleo Rio do Boi



Sinalização – Núcleo Rio do Boi



Sinalização – Núcleo Rio do Boi



Sinalização – Núcleo Rio do Boi



Sinalização – Núcleo Rio do Boi



Sinalização – Núcleo Rio do Boi



Sinalização – Núcleo Rio do Boi



Sinalização – Núcleo Rio do Boi

Inspeção Setembro/24:



12 de set. de 2024 15:45:22

CAV Mirante



12 de set. de 2024 15:56:54

CAV Mirante



12 de set. de 2024 15:49:50

CAV Mirante



12 de set. de 2024 16:09:41

CAV Mirante



12 de set. de 2024 15:56:35

CAV Mirante



12 de set. de 2024 16:09:47

CAV Mirante



CAV Mirante



CAV Mirante



CAV Mirante



CAV Mirante



CAV Mirante



CAV Mirante



CAV Mirante



PIC Segredo



CAV Mirante



PIC Segredo



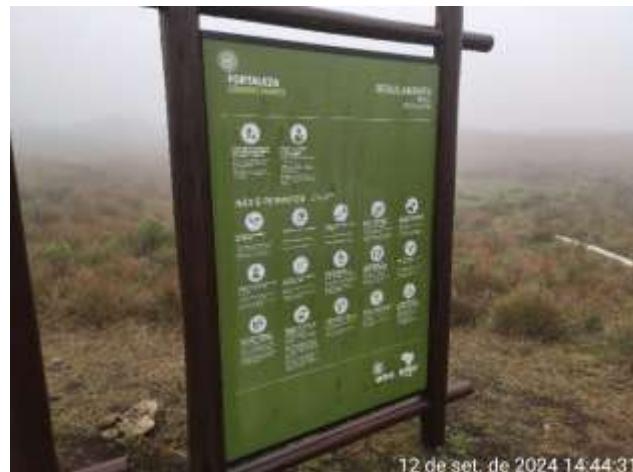
PIC Segredo



PIC Segredo



PIC Segredo



PIC Segredo



PIC Segredo



Portaria Fortaleza



PIC Segredo



Portaria Fortaleza



Portaria Fortaleza



Portaria Fortaleza



Portaria Fortaleza



Portaria Fortaleza



Portaria Fortaleza



Portaria Fortaleza



Portaria Fortaleza



Trilha Pedra do Segredo



Trilha Pedra do Segredo



Trilha Pedra do Segredo



Trilha Pedra do Segredo



Trilha Pedra do Segredo



Trilha Pedra do Segredo



Trilha Pedra do Segredo



Trilha Pedra do Segredo



Trilha Pedra do Segredo



Trilha Pedra do Segredo



Trilha Pedra do Segredo



Trilha Pedra do Segredo



Trilha Pedra do Segredo



Trilha Pedra do Segredo



Trilha Pedra do Segredo



Trilha Pedra do Segredo



Trilha Pedra do Segredo



Trilha Pedra do Segredo



Trilha Pedra do Segredo



Trilha Pedra do Segredo



Trilha Pedra do Segredo



Trilha Pedra do Segredo



Trilha Pedra do Segredo



Trilha Pedra do Segredo



Trilha Pedra do Segredo



Trilha Pedra do Segredo



Trilha do Mirante



Trilha Pedra do Segredo



Trilha do Mirante



Trilha do Mirante



Trilha do Mirante



Trilha do Mirante



Trilha do Mirante



Trilha do Mirante



Trilha do Mirante



Trilha do Mirante



Trilha do Mirante



Trilha do Mirante



Trilha do Mirante



Trilha do Mirante



Trilha do Mirante



Trilha do Mirante



Trilha do Mirante



Trilha do Mirante



Trilha do Mirante



Trilha do Mirante



Trilha do Mirante



Trilha do Mirante



Trilha do Mirante



Trilha do Mirante



Trilha do Mirante



Trilha do Mirante



Trilha do Mirante



Trilha do Mirante



CAV Itaimbezinho



Trilha do Mirante



CAV Itaimbezinho



Trilha do Mirante



CAV Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



Estacionamento Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



Estacionamento Itaimbezinho



Estacionamento Itaimbezinho



Estacionamento Itaimbezinho



Estacionamento Itaimbezinho



Piquenique Cotovelho



Estacionamento Itaimbezinho



Piquenique Cotovelho



Estacionamento Itaimbezinho



Piquenique Cotovelho



Piquenique Cotovelo



Piquenique Cotovelo



Piquenique Cotovelo



Piquenique Cotovelo



Piquenique Cotovelo



Piquenique Cotovelo



Piquenique Cotovel



Portaria Itaimbezinho



Portaria Itaimbezinho



Portaria Itaimbezinho



Portaria Itaimbezinho



Portaria Itaimbezinho



## Portaria Itaimbezinho



## Portaria Itaimbezinho



## Portaria Itaimbezinho



## Portaria Itaimbezinho



## Portaria Itaimbezinho



## Portaria Itaimbezinho



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelho



Trilha do Cotovelho



Trilha do Cotovelho



Trilha do Cotovelho



Trilha do Cotovelho



Trilha do Cotovelho



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Vértice



Trilha do Vértice



Trilha do Vértice



Trilha do Vértice



Trilha do Vértice



Trilha do Vértice



Trilha do Vértice



Trilha do Vértice



Trilha do Vértice



Trilha do Vértice



Trilha do Vértice



Trilha do Vértice



PIC Rio do Boi



PIC Rio do Boi



PIC Rio do Boi



PIC Rio do Boi



PIC Rio do Boi



PIC Rio do Boi



PIC Rio do Boi



PIC Rio do Boi



PIC Rio do Boi



PIC Rio do Boi



PIC Rio do Boi



PIC Rio do Boi



PIC Rio do Boi



PIC Rio do Boi



PIC Rio do Boi



PIC Rio do Boi



## PIC Rio do Boi



PIC Rio do Boi

Anexo IX – Exposição interpretativa:

Inspeção Junho/24:



CV Itaimbezinho



CV Itaimbezinho



CV Itaimbezinho



CV Itaimbezinho



CV Itaimbezinho



CV Itaimbezinho



CV Itaimbezinho



CV Itaimbezinho



CV Itaimbezinho



CV Itaimbezinho



CV Itaimbezinho

Inspeção Setembro/24:



Centro de Exposições - Itaimbezinho



Centro de Exposições - Itaimbezinho



Centro de Exposições – Itaimbezinho



Centro de Exposições - Itaimbezinho



Centro de Exposições – Itaimbezinho



Centro de Exposições - Itaimbezinho



12 de set. de 2024 09:17:48  
Estrada sem nome  
Praia Grande  
Santa Catarina

Centro de Exposições – Itaimbezinho



12 de set. de 2024 09:18:02  
Estrada sem nome  
Praia Grande  
Santa Catarina

Centro de Exposições – Itaimbezinho



12 de set. de 2024 09:17:52  
Estrada sem nome  
Praia Grande  
Santa Catarina

Centro de Exposições – Itaimbezinho



12 de set. de 2024 09:18:08  
Estrada sem nome  
Praia Grande  
Santa Catarina

Centro de Exposições – Itaimbezinho



12 de set. de 2024 09:17:57  
Estrada sem nome  
Praia Grande  
Santa Catarina

Centro de Exposições – Itaimbezinho

Anexo X – Poda e corte:

Inspeção Junho/24:



Portaria Fortaleza



Trilha do Mirante



Portaria Fortaleza



Trilha do Mirante



Trilha do Mirante



Trilha do Mirante



20 de jun. de 2024 15:03:36

Trilha Pedra do Segredo



20 de jun. de 2024 15:15:03

Trilha Pedra do Segredo



20 de jun. de 2024 15:06:11

Trilha Pedra do Segredo



20 de jun. de 2024 09:37:16

CV Itaimbezinho



20 de jun. de 2024 15:06:17

Trilha Pedra do Segredo



20 de jun. de 2024 10:06:16

CV Itaimbezinho



CV Itaimbezinho



Piquenique Cotovel



CV Itaimbezinho



Portaria Itaimbezinho



Piquenique Cotovel



Trilha do Cotovel



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



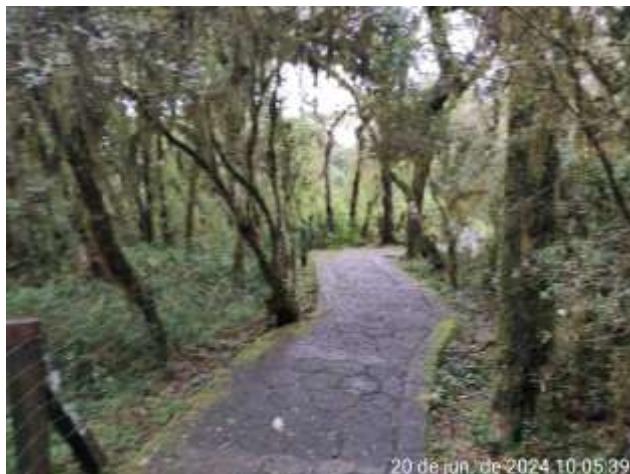
Trilha do Vértice



Trilha do Vértice



Trilha do Vértice



Trilha do Vértice



Trilha do Vértice



Núcleo Rio do Boi



Núcleo Rio do Boi

Inspeção Setembro/24:



PIC Segredo



Portaria Fortaleza



Portaria Fortaleza



Trilha Pedra do Segredo



Portaria Fortaleza



Trilha Pedra do Segredo



Trilha Pedra do Segredo



Trilha Pedra do Segredo



Trilha Pedra do Segredo



Trilha do Mirante



Trilha Pedra do Segredo



Trilha do Mirante



Trilha do Mirante



CAV Itaimbezinho



Trilha do Mirante



CAV Itaimbezinho



Trilha do Mirante



CAV Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



Piquenique Cotovel



Estacionamento Itaimbezinho



Piquenique Cotovel



Estacionamento Itaimbezinho



Piquenique Cotovel



Portaria Itaimbezinho



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Vértice



Trilha do Cotovelo



Trilha do Vértice



Trilha do Vértice



PIC Rio do Boi



Trilha do Vértice



PIC Rio do Boi



Trilha do Vértice



PIC Rio do Boi

## Anexo XI – Iluminação:

Inspeção Junho/24:



Banheiro Feminino – CAV Mirante



Banheiro Masculino – Portaria Fortaleza



Banheiro Feminino – CAV Mirante



CV Portaria Fortaleza



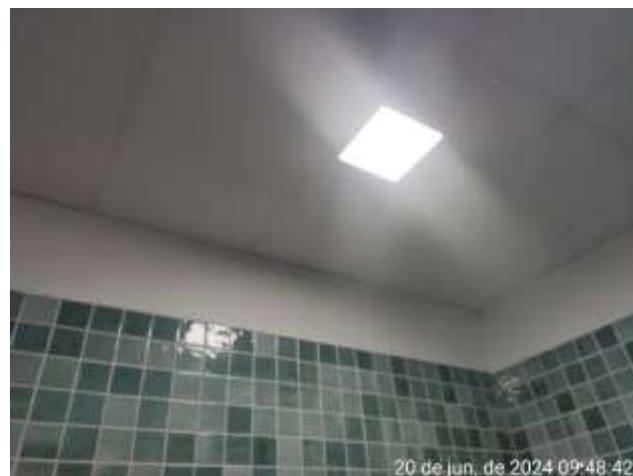
Banheiro Feminino – Portaria Fortaleza



Banheiro Feminino – Trilha Pedra do Segredo



Banheiro Masculino – Trilha Pedra do Segredo



Fraldário – CV Itaimbezinho



Banheiro Feminino – CV Itaimbezinho



Banheiro Feminino – Piquenique Cotovelo



Banheiro Masculino – CV Itaimbezinho



Banheiro Masculino – Piquenique Cotovelo



Portaria Itaimbezinho



Banheiro Interno – Núcleo Rio do Boi



Banheiro Feminino – Núcleo Rio do Boi



Núcleo Rio do Boi



Banheiro Masculino – Núcleo Rio do Boi



Núcleo Rio do Boi



Núcleo Rio do Boi



Núcleo Rio do Boi



Núcleo Rio do Boi



Núcleo Rio do Boi



Núcleo Rio do Boi

Inspeção Setembro/24:



CAV Mirante



CAV Mirante



CAV Mirante



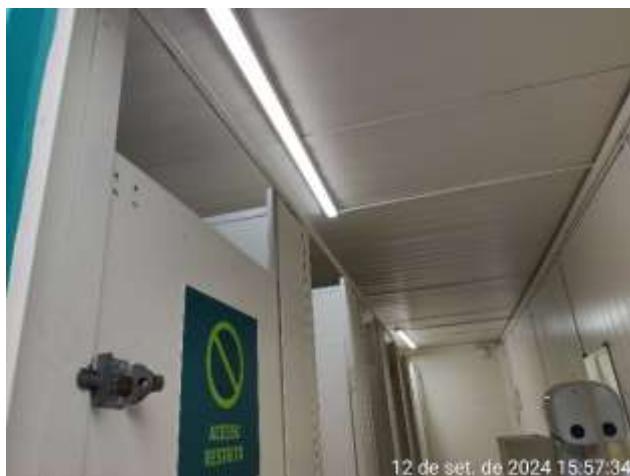
CAV Mirante



CAV Mirante



CAV Mirante



Banheiro Masculino CAV Mirante



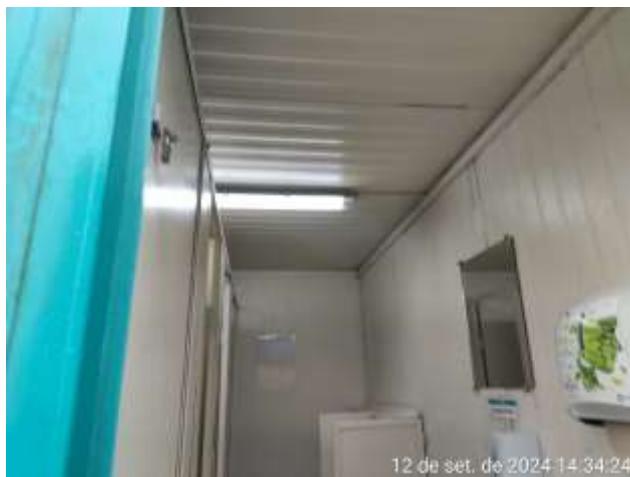
Banheiro Feminino PIC Segredo



Banheiro Feminino CAV Mirante



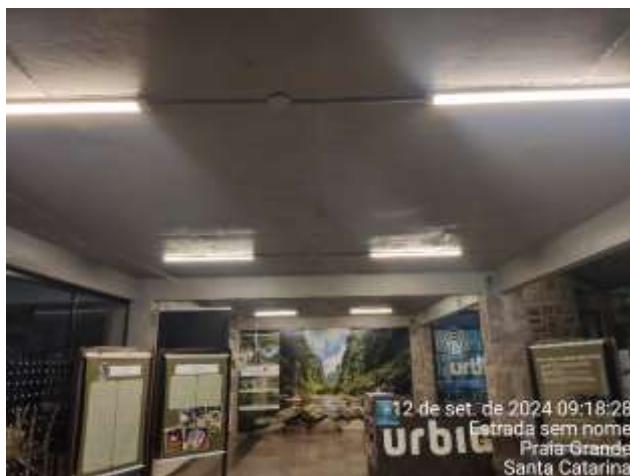
Portaria Fortaleza



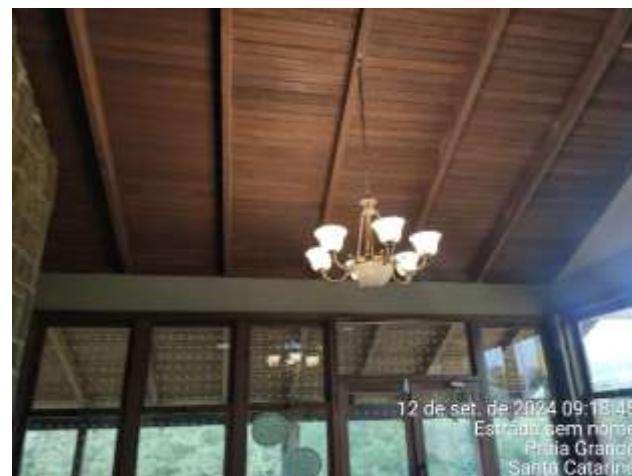
Banheiro Masculino PIC Segredo



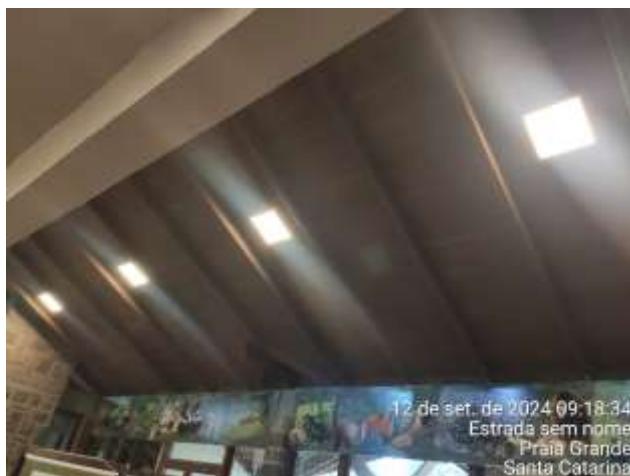
Portaria Fortaleza



CAV Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



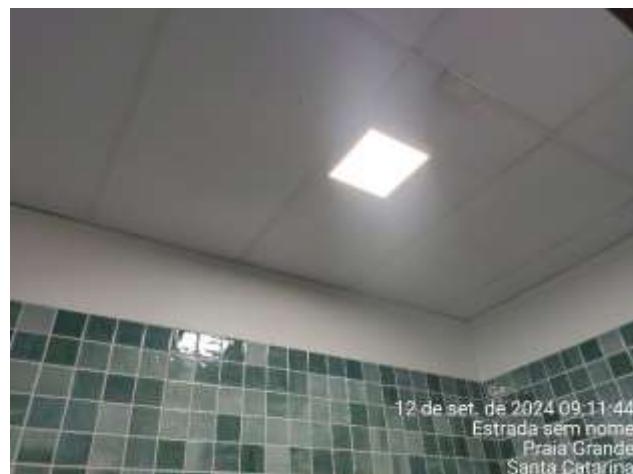
CAV Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



Fraldário – CAV Itaimbezinho



Banheiro Masculino – CAV Itaimbezinho



Banheiro Feminino – CAV Itaimbezinho



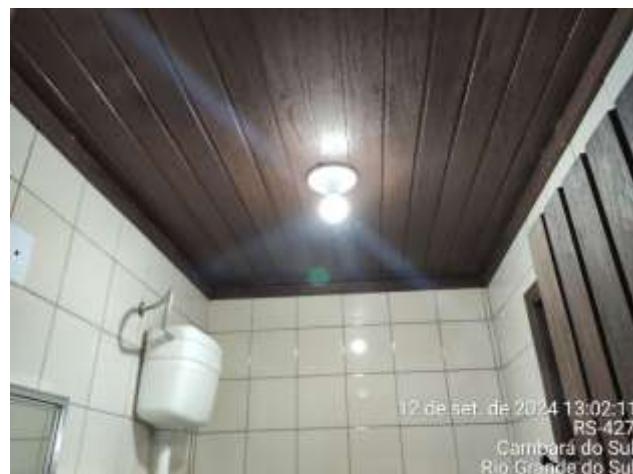
Banheiro Masculino – CAV Itaimbezinho



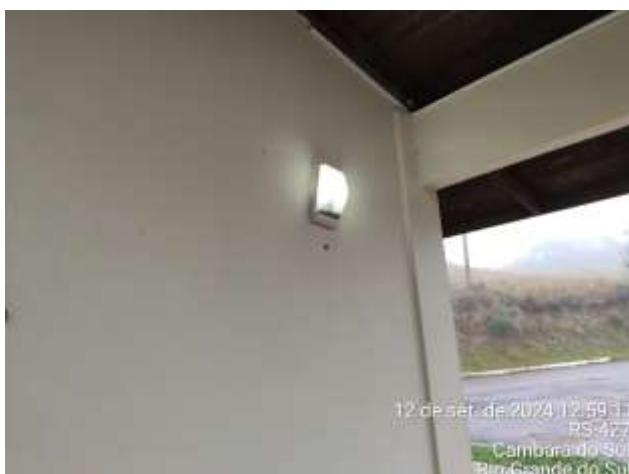
Banheiro Masculino – Piquenique Cotovelho



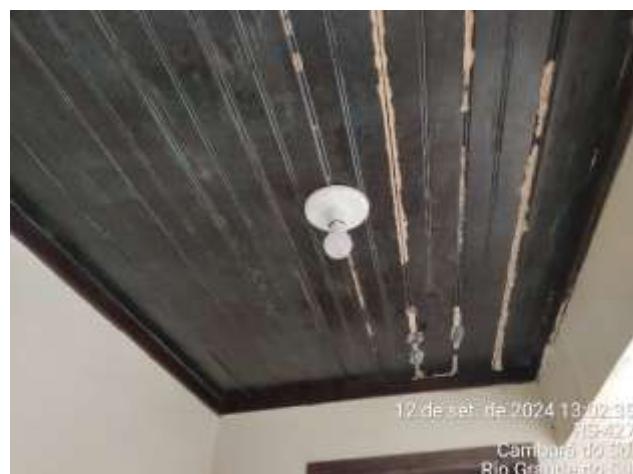
Banheiro Feminino – Piquenique Cotovel



Portaria Itaimbezinho



Portaria Itaimbezinho



Portaria Itaimbezinho



Portaria Itaimbezinho



Portaria Itaimbezinho



Banheiro Masculino – PIC Rio do Boi



PIC Rio do Boi



Banheiro Feminino – PIC Rio do Boi



PIC Rio do Boi



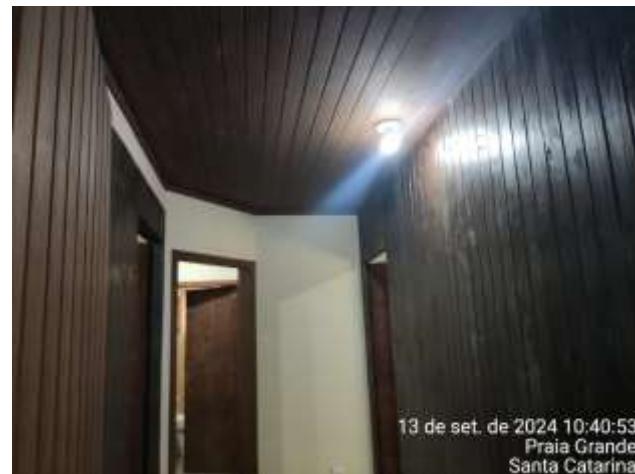
PIC Rio do Boi



PIC Rio do Boi



PIC Rio do Boi



PIC Rio do Boi



PIC Rio do Boi



PIC Rio do Boi



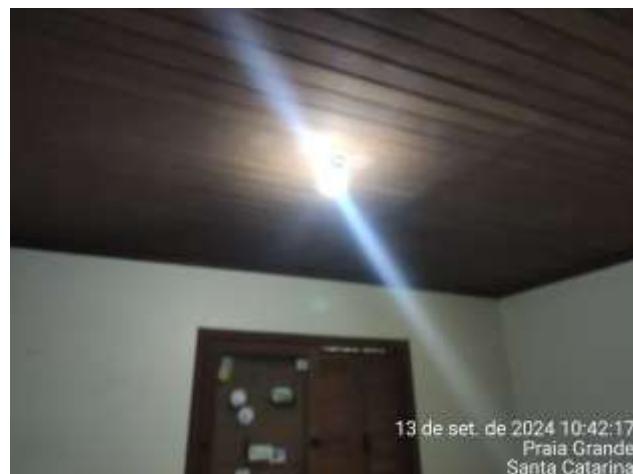
PIC Rio do Boi



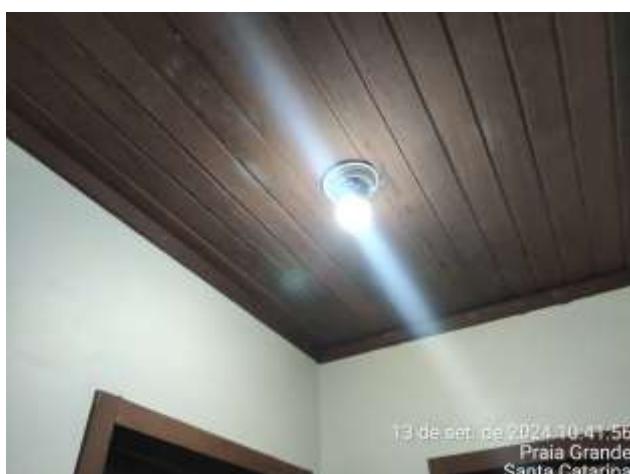
PIC Rio do Boi



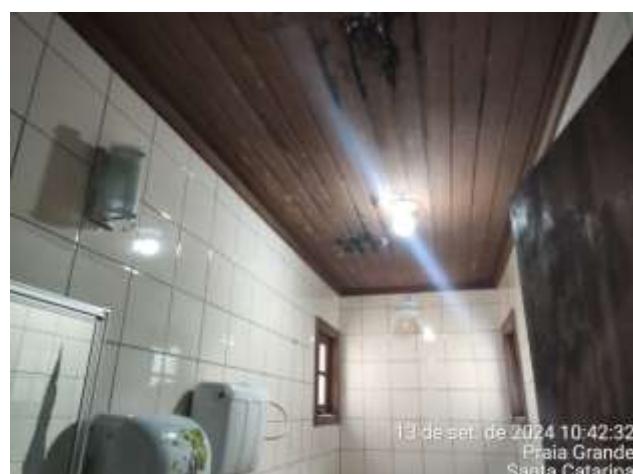
PIC Rio do Boi



PIC Rio do Boi



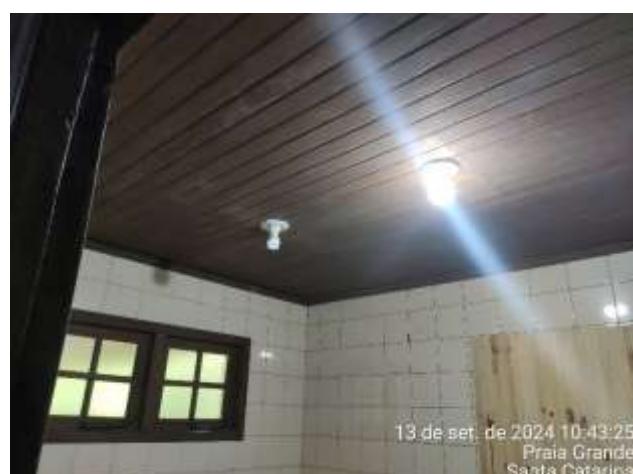
PIC Rio do Boi



PIC Rio do Boi



PIC Rio do Boi



PIC Rio do Boi

## Anexo XII – Cronograma do Sistema de Gestão de Segurança (SGS):

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

FE	Fernando Eduardo Medeiros <femed...			Responder		Responder a Todos		Encaminhar		...
Para	<input checked="" type="radio"/> Castilho, Pedro Felipe Barbosa de: <input type="radio"/> Lindenor José Cavalheiro: <input type="radio"/> Ezequiel Machado (External)								dom 02/06/2024 18:46	
Cc	<input type="radio"/> Humberto Dos Santos (External): <input checked="" type="radio"/> Formazier, Vinicius Carvalho									

Prezados

Boa tarde

Seguem os planos de ação atualizados conforme solicitado.

Act

Fernando Medeiros

Construcap CCPS Eng. E Com. S/A

Urbis Canions Verdes RS-SC

### Coordinador de SMS

Cel: 011-94549-6332

e-mail: [femeleiros@construcaos.com.br](mailto:femeleiros@construcaos.com.br)









## [Deloitte | Urbia] Solicitação de informações SGS Julho de 2024



Fornazier, Vinicius Carvalho

Para: Humberto Dos Santos (External); Ezequiel Machado (External)

Cc: Castilho, Pedro Felipe Barbosa de; Nogueira, Wagner Marques Goncalves



Responder



Responder a Todos



Encaminhar



seg 23/09/2024 10:28

Confidential/No Additional Protection

Prezados, bom dia!

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

## Cronograma de Operacionalização:

Item	O que?	Como?	Status
04	Elaboração/revisão de análise de risco	Fotos para venda	Não iniciado
05	Treinamentos (execução)	Treinamento de Noções Básicas de Primeiros Socorros a todo novo colaborador	Em andamento
11	Plano de atendimento a emergências	Simulado	Não iniciado

## Cronograma de Documentos Básicos:

Item	O que?	Como?	Status
04	Determinar partes interessadas e requisitos das partes	Registrar escopo como Informação documentada no procedimento CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO	Não iniciado
04	Determinar partes interessadas e requisitos das partes	Divulgar procedimento CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO URBIA Cânions Verdes RS-SC com partes interessadas e requisitos destas	Não iniciado
10	Planejamento e controle operacionais	Criar procedimento operacional específico para cada oferta de atividade de turismo e apoio (acompanhar no Cronograma - Operacionalização)	Em andamento

## [Deloitte | Urbia] Solicitação de informações SGS Agosto de 2024



Fornazier, Vinicius Carvalho

Para: Humberto Dos Santos (External); Ezequiel Machado (External)

Cc: Castilho, Pedro Felipe Barbosa de; Nogueira, Wagner Marques Goncalves



Responder



Responder a Todos



Encaminhar



seg 23/09/2024 10:28

Confidential/No Additional Protection

Prezados, bom dia!

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

## Cronograma de Operacionalização:

Item	O que?	Como?	Status
01	Controle de documentos	Manter drive do SGI atualizado	Em andamento
05	Treinamentos (execução)	Treinamento de direção defensiva a condutores	Em andamento
05	Treinamentos (execução)	Treinamento de integração a Novos Colaboradores	Em andamento
05	Treinamentos (execução)	Execução de DDS (em campo)	Em andamento
08	RAC – Reuniões de análise crítica	Realizar reuniões de Análise crítica	Não iniciado
12	Liderança e comprometimento	Reuniões SMS e líderes	Em andamento
12	Liderança e comprometimento	Reunião de segurança com a presidência	Em andamento
13	Consulta e comunicação	Emissão de comunicados de SMS	Atrasado
13	Consulta e comunicação	Divulgação ocorrências no grupo	Atrasado
15	Requisitos legais	Reuniões de CIPA	Em andamento
15	Requisitos legais	Acompanhamento ASO cada colaborador	Em andamento

## [EXT] RES: [Deloitte | Urbia] Solicitação de informações SGS Agosto de 2024

EM Ezequiel Machado <emachado@urbia>    Encaminhar  

Para: ● Fornazier, Vinicius Carvalho; ● Nogueira, Wagner Marques Goncalves;  
 ○ Castilho, Pedro Felipe Barbosa de  
 Cc: ○ Humberto Dos Santos (External)

Confidential\No Additional Protection

Você respondeu esta mensagem em 02/10/2024 11:10.

Boa tarde, Prezados.

Segue abaixo a atualização do status das ações de implantação do SGS, referente a solicitação de informações de Agosto de 2024.

## Cronograma de Operacionalização:

01	Controle de documentos	Manter drive do SGI atualizado	Atendido	Periodicamente o drive do SGI é atualizado. Evidências (datas de atualização) serão enviadas ao portal da Deloitte com o título "Atualização drive SGI".
05	Treinamentos (execução)	Treinamento de direção defensiva a condutores	Atendido	Treinamentos previstos realizados. Evidências serão enviadas ao portal da Deloitte com o título "Treinamento de Direção Defensiva".
05	Treinamentos (execução)	Treinamento de integração a Novos Colaboradores	Atendido	Treinamentos previstos realizados. Evidências serão enviadas ao portal da Deloitte com o título "Treinamento de Direção Defensiva".
05	Treinamentos (execução)	Execução de DDS (em campo)	Atendido	DDS's previstos realizados. Evidências serão enviadas ao portal da Deloitte com o título "DDS".

## [EXT] RES: [Deloitte | Urbia] Solicitação de informações SGS Julho de 2024

EM Ezequiel Machado <emachado@urbia>    Encaminhar  

Para: ● Fornazier, Vinicius Carvalho; ● Nogueira, Wagner Marques Goncalves;  
 ○ Castilho, Pedro Felipe Barbosa de  
 Cc: ○ Humberto Dos Santos (External)

Confidential\No Additional Protection

Você respondeu esta mensagem em 02/10/2024 11:09.

Boa tarde, Prezados.

Segue abaixo a atualização do status das ações de implantação do SGS, referente a solicitação de informações de Julho de 2024.

## Cronograma de Operacionalização:

04	Elaboração/revisão de análise de risco	Fotos para venda	Cancelada	Atividade cancelada.
05	Treinamentos (execução)	Treinamento de Noções Básicas de Primeiros Socorros a todo novo colaborador	Atendido	Treinamentos de Noções de Primeiros Socorros está sendo periodicamente realizado. Evidências (fotos e listas de presença) serão enviadas ao portal da Deloitte com o título "Noções Básicas de Primeiros Socorros".
11	Plano de atendimento a emergências	Simulado	Atendido	Simulados estão sendo realizados.

## Cronograma de Documentos Básicos:

Nome	Objetivo	Contexto	Atividade ou Status	Relacionamento / Observações
04	Determinar partes interessadas e requisitos das partes	Registrar escopo como informação documentada no procedimento CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO	Concluído	Criado procedimento "Contexto da Organização" que engloba os escopos. Evidências sendo enviadas no portal Deloitte com título "Contexto da Organização".

RES: [Deloitte | Urbia] Solicitação de informações SGS Agosto de 2024



Fornazier, Vinicius Carvalho

Para:  Ezequiel Machado;  Nogueira, Wagner Marques Goncalves  
 Humberto Dos Santos (External)



Responder



Responder a Todos



Encaminhar



...

qui 03/10/2024 09:58

🛡 Confidential\No Additional Protection

Bom dia, Ezequiel.

Criamos as solicitações no Deloitte Connect para o envio das evidências requisitadas para os meses de julho e agosto de 2024. Iremos adotar essa prática para as solicitações dos próximos meses.

Em paralelo, gostaríamos de solicitar o cronograma de implantação do SGS a partir do mês de **setembro de 2024**.

Ficamos a disposição.

**Classificação:** (  ) Público (  ) Confidencial (  ) Confidencial de Alto Risco

—  
Fornazier, Vinícius Carvalho  
Ele/Dele

Anexo XIII – OFÍCIO Nº 004/2023:



**Deloitte Touche Tohmatsu Consultores Ltda.**  
Avenida Chucri Zaldan, 1240 – 12º andar  
04709-111, São Paulo – SP | Brasil  
Tel: +55 11 5186-1000  
www.deloitte.com

São Paulo, 21 de julho de 2023

**OFÍCIO Nº 004/2023: Detalhamento sugerido para amparar os critérios de mensuração dos Indicadores de Desempenho**

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. Sonia Kinker- Chefe do NGI Aparados da Serra Geral*

**Ref: Sugestão de detalhamento das premissas para mensuração dos Indicadores de Desempenho R e M, contemplados no Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021, celebrado em 12/08/2021, entre a Urbia e ICMBio, referente aos Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral.**

Prezados (as) senhores (as),

O presente instrumento visa formalizar nossa sugestão quanto aos critérios que poderão ser utilizados para otimização das atividades de mensuração dos Indicadores de Desempenho R e M, que compõem a Nota Final de Avaliação de Desempenho do Concessionário (Urbia), que por sua vez impactará na arrecadação da outorga variável.

O Anexo V do Contrato de Concessão, nos seus itens 3.3 e 4.3, determina o seguinte critério para pontuação dos Indicadores R (Qualidade na Gestão de Resíduos da Operação) e M (Manutenção e conservação das infraestruturas concedidas), respectivamente:

- “Os elementos que tiverem respostas “Não” deverão ser tratados como inconformidade para compor a pontuação do INDICADOR. Os elementos que tiverem resposta “Parcial” contabilizam meia inconformidade. Os elementos que tiverem respostas “Sim” não são contabilizados para fins de pontuação.”
- A tabela abaixo resume as informações descritas neste documento:

<b>Não</b>	<b>Parcial</b>	<b>Sim</b>
1 Inconformidade	0,5 Inconformidade	0 Inconformidade

Adicionalmente, os **itens 3.4 e 4.4** do mesmo documento estabelecem o seguinte mecanismo de pontuação para os Indicadores R e M:

Mecanismo de Pontuação	
Somatório de inconformidades (SINC)	Nota
0	10
0 < SINC <= 1	9
1 < SINC <= 2	8
2 < SINC <= 3	7
3 < SINC <= 4	6
4 < SINC <= 5	5
5 < SINC <= 6	4
6 < SINC <= 7	3
7 < SINC <= 8	2
8 < SINC <= 9	1
9 < SINC <= 10	0

Tendo em vista que o Anexo V do Contrato de Concessão **não detalha os critérios de avaliação para a sua classificação como "Sim", "Parcial" e "Não"**, sugerimos a especificação formal das premissas para compor os Indicadores R e M, de forma a tornar mais objetiva a avaliação e refletir de modo mais assertivo os aspectos atrelados à pontuação de tais quesitos.

Ressaltamos que os critérios e métricas propostos visam tornar mais clara e objetiva a mensuração dos quesitos que compõem a pontuação dos Indicadores R e M, haja vista que o Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021 carece de detalhamentos que possibilitem tal ação. Não obstante, tais critérios deverão ser validados e, se aplicável, deliberados pelo Poder Concedente (ICMBio) e a Concessionária (Urbia), via comunicação formal estabelecida (Ofício), de forma a resguardar todas as partes quanto ao rito de avaliação e aprovação seguido durante a execução da Verificação Independente do Contrato.

Importante ressaltar que a atividade de verificador independente se baseia em análises pontuais, com base em programação específica e com objetivo de verificar aderência de termos contratuais. Desta forma os resultados do trabalho não possuirão caráter de laudo ou certificação, tendo como objetivo somente a verificação do atendimento aos critérios de avaliação apresentados na sequência.

Neste contexto, apresentamos nos seguintes anexos o detalhamento dos critérios sugeridos para apuração dos quesitos contemplados no Anexo V do Contrato de Concessão:

- Anexo 1 - Indicador R – Qualidade na gestão de resíduos
- Anexo 2 - Indicador M – Manutenção e conservação das instalações e serviços concedidos nos parques

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  
Date: 2023.07.21 16:28:52 -03'00'

Paulo Márcio Vitale  
Sócio – Risk Advisory

Anexo XIV – OFÍCIO Nº 204/2023:

02070.004143/2023-97

Número Sei:16995248



**MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE E MUDANÇA DO CLIMA  
INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE  
DIVISÃO DE APOIO À FISCALIZAÇÃO DAS DELEGAÇÕES**

EQSW | 103/104, Bloco “C”, Complexo Administrativo - Setor Sudoeste - Bairro Setor Sudoeste -  
Brasília/DF - CEP 70670350

Telefone:

OFICIO SEI Nº204/2023/DAFI/CGEUP/DIMAN/GABIN/ICMBio

Brasília, 22 de novembro de 2023

Ao Senhor

Lindenor José Cavalheiro

Gerente de Operações

Urbia Cânions Verdes S/A

Cambará do Sul - RS

Ao Senhor

Paulo Márcio Vitale

Sócio

Deloitte Touche Tohmatsu Consultores Ltda

São Paulo - SP

**Assunto: Critérios de Mensuração de Desempenho - Validação de Sugestões**

*Referência:* Caso responda este Ofício, peticionar eletronicamente no Processo nº 02070.004143/2023-97, conforme instruções em: <https://www.gov.br/icmbio/pt-br/servicos/sistemas/sei-sistema-eletronico-de-informacoes/peticionamento-eletronico>. Novas demandas devem ser protocoladas conforme instruções em: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/protocolar-documentos-junto-ao-instituto-chico-mendes-de-conservacao-da-biodiversidade-icmbio>.

Prezados Senhores,

1. Vimos através deste completar a validação das sugestões de melhorias enviadas pela Deloitte Consultores Ltda e pela Urbia Cânions Verdes S/A para os Critérios de Mensuração de Desempenho, tomando por base a comunicação efetuada pela Urbia através de e-mail e identificando os itens conforme abaixo:

**"Indicador R:**

3. *Avaliar a quantidade de lixeiras existentes que dispõem de capacidade para recebimento de novos resíduos, sem demonstrar vazamento ou transbordo. (Sugestão Urbia: Não devem ser contabilizadas as lixeiras dentro dos sanitários) - Não acatada - Devem ser consideradas todas as lixeiras.*

5. *No documento constam apenas as trilhas Borda, Alto do Mirante, Quebra-Cangalha, Rio do Boi e Cânion Índios Coroados. O VT entende que todas as trilhas devem ser consideradas no escopo de avaliação do referido quesito. (Sugestão Urbia: ...fazendo apenas menção às trilhas que se encontram em operação no momento da avaliação pelo VT. - Acatada.*

7 e 10. *No documento foram considerados 4 Núcleos... (Sugestão ICMBio: Considerar 3 Núcleos na avaliação, alterando o percentual para 66% de atendimento/conformes.*

8 e 9. *Para este quesitos o VT entende que a terminologia utilizada para descrever a escala de pontuação deve ser a mesma do campo referência, ou seja, substituir o termo "condições adequadas por "sanitários limpos e higienizados" e "sanitários possuem produtos de higiene disponíveis", respectivamente. (Sugestão Deloitte) - Acatada.*

**Indicador M:**

1,2 e 10. *A escala de pontuação está clara, mas os critérios de avaliação não, pois não consta o que seriam "condições adequadas". O Verificador Independente entende que devem ser estabelecidos critérios objetivos que caracterizem avarias e anormalidades existentes. Por exemplo, para edificações, a ocorrência de fissuras, infiltrações e pintura desgastada; e para mobiliário a existência de fissuras, pintura desgastada, instabilidade da estrutura de suporte. (Sugestão Deloitte) - Acatada.*

3. *O item 4.1 do anexo V do Contrato de Concessão dispõe que a Concessionária deve garantir a manutenção preventiva e corretiva das edificações (sanitários, receptivos, lanchonetes, centro de visitantes, passarelas, decks, estação de transporte, etc.), infraestruturas (sinalização e comunicação visual, pavimentação, iluminação, etc.), mobiliário (bancos, mesas e totens) e equipamentos (veículos, aparelhos de ar-condicionado, equipamento de segurança, etc.) das áreas localizadas dentro da área de responsabilidade da Concessionária com o intuito de preservar a correta execução dos serviços delegados à Concessionária, garantindo o funcionamento e a disponibilidade dos serviços prestados nos Parques. Dessa forma, o Verificador entende que considerar apenas as trilhas como objeto de avaliação não atende ao objetivo do Sistema de Mensuração de Desempenho estabelecido no Anexo V do Contrato de Concessão. (Sugestão Deloitte) - Acatada.*

5. *O Verificador entende que considerar apenas as sinalizações localizadas nas trilhas pode acarretar em subavaliação das demais sinalizações existentes nos Parques Nacionais, sendo necessário incluir no escopo de avaliação as sinalizações existentes nos PICs e CAVs. Não obstante, conforme já mencionado para os quesitos 1, 2 e 10, o VT entende que é necessário definir critérios objetivos para determinação do que seria "condições adequadas". (Sugestão Deloitte) - Acatada. Complemento ICMBio: Condições Adequadas: Pintura/Adesivagem sem desgaste, Aderência ao Manual de Sinalização do ICMBio, Informação trilingue.*

6. *Conforme já mencionado para os quesitos 1, 2, 5 e 10, é necessário definir critérios objetivos para determinação do que seria "condições adequadas". Não obstante, no campo referência foi citado apenas o CV Itaimbezinho no escopo de avaliação, fato este que diverge do texto contemplado no*

*quesito 6, item 4.1 do Anexo V do Contrato de Concessão, o qual dispõe "A exposição interpretativa no centro de visitantes e demais elementos de interpretação ambiental nos postos de informação e controle e centros de apoio ao visitante são mantidas em bom estado de conservação?" (Sugestão Urbia: Avaliar se a exposição existente no CV Itaimbezinho e/ou as novas exposições que forem aprovadas pelo Poder Concedente estão sendo mantidas em bom estado de conservação) - Acatada. Complemento ICMBio: Bom estado de conservação = Pinturas sem desgaste, informação trilíngue, conteúdo atual e aderente às Diretrizes ICMBio para Interpretação Ambiental.*

*8 e 9. Quanto a estes quesitos, o Verificador entende que deverá ser estabelecido pelo Poder Concedente e Concessionária um instrumento normativo que determine as condições adequadas de poda e corte para as áreas contempladas na concessão, de forma a possibilitar uma avaliação objetiva do atendimento dessas condições pelo Verificador Independente. Dessa forma, enquanto tal instrumento não existir, o VI sugere que todas as visitas para realização de inspeções nos Parques Nacionais sejam acompanhadas por algum integrante do Poder Concedente (ICMBio) que detenha o conhecimento quanto as condições adequadas de manejo das áreas verdes dos 3 núcleos contemplados no escopo do contrato do Verificador Independente (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi). (Sugestão Deloitte) - Acatada. "*

2. Aproveitamos o ensejo para solicitar que seja realizada na próxima visita de campo do Verificador Independente uma checagem de catracas nos três Núcleos, com emissão de parecer de auditoria. Queremos que essa checagem seja feita em consonância com o sistema de vendas de ingressos, buscando a verificar se todas as passagens na catraca estão sendo devidamente computadas no sistema.

3. Sendo só para o momento,

Atenciosamente,

**Luiz Eugênio Junqueira de Oliveira**

Analista Ambiental

Gestor do Contrato de Concessão nº 01/2021



Documento assinado eletronicamente por Luiz Eugenio Junqueira de Oliveira, Analista Ambiental, em 22/11/2023, às 16:00, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.icmbio.gov.br/autenticidade> informando o código verificador 16995248 e o código CRC 0A56EB6B.

## Anexo XV – Ata de Reunião de governança 22/11/2023:

		ATA DE REUNIÃO	DATA/HORA 22-11-2023 14h-15h	LOCAL Microsoft Teams
<b>PARTICIPANTES:</b>				
<b>Urbia:</b> Humberto José e Iris Fontes				
<b>ICMBio:</b> Luiz Eugênio, Eridiane Silva, Antônio Cesar e Letícia Regina.				
<b>Deloitte:</b> Wagner Nogueira, Pedro Castilho e Felipe Versiani.				
<b>MINUTA PARA DISCUSSÃO</b>				
<b>OBJETIVOS / PAUTA:</b>				
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.				
<b>ASSUNTOS DISCUTIDOS</b>				
ITEM	DISCUSSÕES	AÇÃO / ENCAMINHAMENTO	RESPONSÁVEL	PRAZO
Critérios de Mensuração de Desempenho	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 foram analisados e discutidos entre as partes e que iria enviar um ofício formalizando a decisão final.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encaminhar às partes (Deloitte e Urbia), via ofício, a decisão tomada pelo ICMBio.</li> </ul>	ICMBio	23/11/2023
Pesquisa de Satisfação	<ul style="list-style-type: none"> <li>O Verificador Independente indagou ao Poder Concedente se houve algum avanço quanto a avaliação dos quesitos da pesquisa de satisfação propostos pela Urbia. O ICMBio informou que estão sendo realizadas várias tentativas internas para formulação de um questionário padrão, tendo em vista que um questionário único permitiria uma comparação entre o nível de satisfação das Unidades de Conservação concedidas pelo ICMBio. Contudo, o ICMBio também destacou que um questionário padrão não atenderia todos os parques como um todo, tendo em vista que cada Unidade possui sua peculiaridade. A sugestão do Poder Concedente, portanto,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	Urbia	N/A

		ATA DE REUNIÃO	DATA/HORA 22-11-2023 14h-15h	LOCAL Microsoft Teams
<b>PARTICIPANTES:</b>				
<b>Urbia:</b> Humberto José e Iris Fontes				
<b>ICMBio:</b> Luiz Eugênio, Eridiane Silva, Antônio Cesar e Letícia Regina.				
<b>Deloitte:</b> Wagner Nogueira, Pedro Castilho e Felipe Versiani.				
<b>MINUTA PARA DISCUSSÃO</b>				
<b>ASSUNTOS DISCUTIDOS</b>				
ITEM	DISCUSSÕES	AÇÃO / ENCAMINHAMENTO	RESPONSÁVEL	PRAZO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>seria criar um questionário com 3 a 5 perguntas padrão para todas as instituições e as outras perguntas seguindo a individualidade de cada unidade.</li> <li>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.</li> </ul>			
Checagem de catracas	<ul style="list-style-type: none"> <li>O ICMBio informou que solicitará formalmente ao VI, através de ofício, a realização de uma auditoria das catracas/bilhetetes 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avaliar ofício enviado pelo ICMBio e estimar esforço para realização do serviço.</li> </ul>	Deloitte	N/A
Pesquisa de Satisfação	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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%.</li> </ul>	Deloitte	N/A

## Anexo XVI – Ata de Reunião de governança 26/09/2023:

		ATA DE REUNIÃO	DATA/HORA	LOCAL
			26-09-2023 16h-17h	Microsoft Teams
<b>PARTICIPANTES:</b>				
<b>Urbia:</b> Humberto José, Lindenor Cavalheiro, Íris Fontes e Camila Lacerda.				
<b>ICMBio:</b> Luiz Eugênio				
<b>Deloitte:</b> Paulo Vitale, Wagner Nogueira, Pedro Castilho e Felipe Versiani.				
<b>OBJETIVOS / PAUTA:</b>				
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.				
<b>ASSUNTOS DISCUTIDOS</b>				
ITEM	DISCUSSÕES	AÇÃO / ENCAMINHAMENTO	RESPONSÁVEL	PRAZO
NBV (Número Balizador de Visitantes)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durante a exposição dos pontos de atenção com relação ao projeto, a Deloitte questionou o Poder Concedente quanto a pendência na definição quanto a utilização, ou não, do NBV (Número Balizador de Visitantes) como um dos quesitos de avaliação do Indicador M (conforme discussões realizadas nas reuniões de governança dos meses de Julho/23 e Agosto/23). Nesse contexto, O Poder Concedente destacou que o NBV está no contrato e, portanto, deve ser apurado. Contudo, estão em andamento discussões internas quanto a sua funcionalidade, além de já ter sido encaminhado uma consulta específica para o corpo técnico de analistas do ICMBio quanto a utilização do NBV como um critério de avaliação do indicador M. O Poder Concedente informou que quando obter um retorno, compartilharia a conclusão a respeito da utilização do NBV com a Deloitte e a Urbia através de ofício.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enviar decisão final formalizada, para a Deloitte e Urbia, contemplando a conclusão a respeito da utilização do NBV.</li> </ul>	ICMBio	30/11/2023

		ATA DE REUNIÃO	DATA/HORA	LOCAL
			26-09-2023 16h-17h	Microsoft Teams
<b>PARTICIPANTES:</b>				
<b>Urbia:</b> Humberto José, Lindenor Cavalheiro, Íris Fontes e Camila Lacerda.				
<b>ICMBio:</b> Luiz Eugênio				
<b>Deloitte:</b> Paulo Vitale, Wagner Nogueira, Pedro Castilho e Felipe Versiani.				
<b>ASSUNTOS DISCUTIDOS</b>				
ITEM	DISCUSSÕES	AÇÃO / ENCAMINHAMENTO	RESPONSÁVEL	PRAZO
Critérios de Desempenho e NBV	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responder ao Poder Concedente e Concessionária quanto a análise dos critérios de mensuração enviados pela Concessionária;</li> <li>Propor agenda de reuniões para discussão e entendimento a respeitos dos critérios para mensuração de desempenho.</li> </ul>	Deloitte	06/10/2023
Pesquisa de Satisfação	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 pela 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 a análise da equipe técnica de analistas e que assim que obtiverem um retorno irá enviar uma resposta formal ao VI e à Concessionária.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avaliar a nova proposta de pesquisa de satisfação e dar um retorno para a Concessionária e para o Verificador Independente.</li> </ul>	ICMBio	31/10/2023
Relatório de acompanhamento mensal/ Agosto 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>Foi exposto pela Deloitte que ainda não foi recepcionada toda a documentação necessária para a elaboração do relatório de acompanhamento mensal referente ao mês de Agosto/2023. A Urbia respondeu que ficou impossibilitada de realizar o envio da documentação devida aos encarregados pela tarefa terem entrado em período de férias. Portanto, com a retomada das atividades a partir da semana que vem (02/10), o envio das documentações será retomado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enviar as documentações faltantes para a elaboração do relatório mensal de acompanhamento referente ao mês de Agosto/2023.</li> </ul>	Urbia	06/10/2023

		ATA DE REUNIÃO	DATA/HORA	LOCAL
			26-09-2023 16h-17h	Microsoft Teams
<b>PARTICIPANTES:</b>				
<b>Urbia:</b> Humberto José, Lindenor Cavalheiro, Iris Fontes e Camila Lacerda. <b>ICMBio:</b> Luiz Eugênio <b>Deloitte:</b> Paulo Vitale, Wagner Nogueira, Pedro Castilho e Felipe Versiani.				
				
<b>ASSUNTOS DISCUTIDOS</b>				
ITEM	DISCUSSÕES	AÇÃO / ENCAMINHAMENTO	RESPONSÁVEL	PRAZO
Reuniões de Governança	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foi exposto pelo ICMBio a necessidade da marcação de agendas de reuniões mensais de governança com maior antecedência, visto que a marcação próxima da data efetiva da reunião estaria gerando choque de agenda com os demais participantes. Diante disso, a Deloitte sugeriu a marcação de agenda de reuniões para os próximos 12 meses e, caso necessário, realizar novo agendamento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enviar convite para as reuniões mensais de governança entre ICMBio, Urbia e Deloitte para os próximos 12 meses.</li> </ul>	Deloitte	06/10/2023

## Anexo XVII – Ata de reunião realizada no dia 22 de novembro de 2023:

PARTICIPANTES:	ATA DE REUNIÃO	DATA/HORA	LOCAL	
		22-11-2023 14h-15h	Microsoft Teams	
<b>Urbia:</b> Humberto José e Iris Fontes				
<b>ICMBio:</b> Luiz Eugênio, Eridiane Silva, Antônio Cesar e Letícia Regina.				
<b>Deloitte:</b> Wagner Nogueira, Pedro Castilho e Felipe Versiani.				
<b>MINUTA PARA DISCUSSÃO</b>				
<b>OBJETIVOS / PAUTA:</b>				
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.				
<b>ASSUNTOS DISCUTIDOS</b>				
ITEM	DISCUSSÕES	AÇÃO / ENCAMINHAMENTO	RESPONSÁVEL	PRAZO
Critérios de Mensuração de Desempenho	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 foram analisados e discutidos entre as partes e que iria enviar um ofício formalizando a decisão final.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encaminhar às partes (Deloitte e Urbia), via ofício, a decisão tomada pelo ICMBio.</li> </ul>	ICMBio	23/11/2023
Pesquisa de Satisfação	<ul style="list-style-type: none"> <li>O Verificador Independente indagou ao Poder Concedente se houve algum avanço quanto a avaliação dos quesitos da pesquisa de satisfação propostos pela Urbia. O ICMBio informou que estão sendo realizadas várias tentativas internas para formatação de um questionário padrão, tendo em vista que um questionário único permitiria uma comparação entre o nível de satisfação das Unidades de Conservação concedidas pelo ICMBio. Contudo, o ICMBio também destacou que um questionário padrão não atenderia todos os parques como um todo, tendo em vista que cada Unidade possui sua peculiaridade. A sugestão do Poder Concedente, portanto,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	Urbia	N/A

PARTICIPANTES:	ATA DE REUNIÃO	DATA/HORA	LOCAL	
		22-11-2023 14h-15h	Microsoft Teams	
<b>Urbia:</b> Humberto José e Iris Fontes				
<b>ICMBio:</b> Luiz Eugênio, Eridiane Silva, Antônio Cesar e Letícia Regina.				
<b>Deloitte:</b> Wagner Nogueira, Pedro Castilho e Felipe Versiani.				
<b>MINUTA PARA DISCUSSÃO</b>				
<b>ASSUNTOS DISCUTIDOS</b>				
ITEM	DISCUSSÕES	AÇÃO / ENCAMINHAMENTO	RESPONSÁVEL	PRAZO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>seria criar um questionário com 3 a 5 perguntas padrão para todas as instituições e as outras perguntas seguindo a individualidade de cada unidade.</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>			
Checagem de catracas	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avaliar ofício enviado pelo ICMBio e estimar esforço para realização do serviço.</li> </ul>	Deloitte	N/A
Pesquisa de Satisfação	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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%.</li> </ul>	Deloitte	N/A

## Anexo XVIII – E-mail com as sugestões do VI quanto as considerações aos critérios sugeridos pela Concessionária:

RE: UCV 2023079 – Critérios de Mensuração dos Indicadores de Desempenho | Ofício nº 004/2023

Castilho, Pedro Felipe Barbosa de  
Para:  Urtia - Concessões;  Luiz Eugenio Junqueira de Oliveira;  Eridiane Lopes da Silva;  Antônio Cesar Caetano;  Letícia Regina Do Amaral Braga;  José Alberto Martinez Campos;  Vital, Paulo Manoel;  +2 outros  
Cc:  Marcelo Skaf;  Victor Pereira;  Samuel Lloyd;  Lindonor José Cavalheiro;  Humberto Dos Santos (External)

Ter 10/10/2023 09:10

prezados, bom dia,

Seguem abaixo as considerações do VI com relação ao material enviado:

**Indicador R:**

3. Sugestão de texto: Avaliar a quantidade de lixeiras existentes que dispõem de capacidade para recebimento de novos resíduos, sem demonstrar vazamento ou transbordo.

5. No documento constam apenas as trilhas Borda, Alto do Mirante, Quebra-Cangalha, Rio do Boi e Cânion Índios Coroados. O Verificador Independente entende que todas as trilhas devem ser consideradas no escopo de avaliação do referido quesito.

7 e 10. No documento foram considerados 4 Núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza, Rio do Boi e Índios Coroados), contudo, no contrato atual de verificação constam apenas 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), desse forma, o Verificador entende que a escala de pontuação deve ser ajustada para se adequar ao total de núcleos incluídos no escopo de verificação. Pela escala atual, se 3 de 4, ou 75%, dos núcleos estiverem conformes, o quesito será considerado atendido, entretanto, se considerarmos 3 núcleos, o valor de 75% de atendimento só será obtido se 3 de 3 estiverem conformes.

8 e 9. Para estes quesitos o Verificador entende que a terminologia utilizada para descrever a escala de pontuação deve ser a mesma do campo referência, ou seja, substituir o termo "condições adequadas" por "sanitários limpos e higienizados" e "sanitários possuem produtos de higiene disponíveis", respectivamente.

RE: UCV 2023079 – Critérios de Mensuração dos Indicadores de Desempenho | Ofício nº 004/2023

Castilho, Pedro Felipe Barbosa de  
Para:  Urtia - Concessões;  Luiz Eugenio Junqueira de Oliveira;  Eridiane Lopes da Silva;  Antônio Cesar Caetano;  Letícia Regina Do Amaral Braga;  José Alberto Martinez Campos;  Vital, Paulo Manoel;  +2 outros  
Cc:  Marcelo Skaf;  Victor Pereira;  Samuel Lloyd;  Lindonor José Cavalheiro;  Humberto Dos Santos (External)

Ter 10/10/2023 09:10

**Indicador M:**

1, 2 e 10 - A escala de pontuação está clara para os critérios de avaliação não, pois não consta o que seriam "condições adequadas". O Verificador Independente entende que devem ser estabelecidos critérios objetivos que caracterizem asfalto e asfaltinhas existentes. Por exemplo, para edificações, a incerteza de fissuras, vinhetas e pintura desgastada; e para mobilidade a existência de fissuras, pintura desgastada, instabilidade da estrutura de suporte.

3. O item 4.1 do anexo V do Contrato de Concessão dispõe que a Concessionária deve garantir a manutenção preventiva e corretiva das edificações (banheiros, receptivos, banheiros, centro de visitantes, passarelas, deck, estrutura de transporte, etc.), infraestrutura (instalação e manutenção visual, pavimentação, iluminação, etc.), mobiliário (furneiros, mesas e bancos) e equipamentos (eletro, aparelhos de ar-condicionado, equipamento de segurança, etc.) das áreas localizadas dentro da área de responsabilidade da Concessionária com o intuito de prever e garantir a execução dos serviços delegados à Concessionária, garantindo o funcionamento e a disponibilidade dos serviços prestados nos Parques. Desse forma, o Verificador entende que considerar apenas as trilhas como objeto de avaliação não atende ao objetivo do sistema de Manutenção de Desempenho estabelecido no Anexo V do Contrato de Concessão.

5. O Verificador entende que considerar apenas as instalações localizadas na trilha pode incorrer em subavaliação das demais instalações existentes nos Parques Nacionais, sendo necessário incluir no escopo de avaliação as instalações existentes nos PFS e CAVs. Não obstante, conforme já mencionado para as questões 1, 2 e 10, o VI entende que é necessário definir critérios objetivos para determinação da sua versão "condições adequadas".

6. conforme já mencionado para os quesitos 1, 2, 3 e 10, é necessário definir critérios objetivos para determinação do que seria "condições adequadas". Não obstante, no campo referência foi citado apenas o CV Transbordo no escopo de avaliação, fato este que diverge do texto contemplado no quesito 6, Pará 4.1 do Anexo V do Contrato de Concessão, o qual dispõe "a exposição interpretativa no centro de visitantes e demais elementos de interpretação ambiental nos postos de informação e controle e centros de apoio ao visitante são mantidas em bom estado de conservação?"

8 e 9. Quanto a estes quesitos, o Verificador entende que deverá ser verificada pelo Poder Concedente e Concessionária um instrumento normativo que determine as condições adequadas de poda e corte para as áreas contempladas na concessão, de forma a possibilitar uma avaliação objetiva do atendimento dessas condições pelo Verificador Independente. Desse forma, enquanto tal instrumento não existir, o VI sugere que todas as árvores para realização de inspeções nos Parques Nacionais sejam acompanhadas por algum integrante do Poder Concedente (ICMbio) que defenda o conhecimento quanto as condições adequadas de manejo das áreas verdes das 3 unidades contempladas no escopo do contrato do Verificador Independente (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi).

Atenciosamente,

Classificação:  PÚBLICO  CONFIDENCIAL  CONFIDENCIAL DE ALTO RISCO

Poder Concedente:  
Conselho de Bens | Itaú Adesões  
Deutsche Rosche Totalfaturas  
+55 11 30311 2028  
E-mail: [itau@itau.com](mailto:itau@itau.com) | [www.itau.com](http://www.itau.com)

Anexo XIX – E-mail de envio da versão final do relatório mensal de acompanhamento – Maio/2023

[VI - PPP Aparados da Serra] | Relatório Mensal - Maio/2023

 Nogueira, Wagner Marques G. [Smiley icon] [Left arrow icon] [Left double arrow icon] [Right arrow icon] [Trello icon] [More options icon]

Para  Humberto Dos Santos (External);  Eridiane Lopes da Silva;  
 Luiz Eugenio Junqueira de Oliveira; **+4 outros** 18/08/2023

Cc  Vitale, Paulo Marcio;  Castilho, Pedro Felipe Barbosa de;  
 Santana, Felipe Versiani Barros

 DTT\_PPP Aparados\_Relatório mensal de acompanhamento\_ref.maio23.pdf 6 MB

Prezados, Boa tarde.

Segue em anexo, o Relatório Mensal de Acompanhamento referente ao mês de maio/23 do Projeto de Verificador Independente do Contrato de Concessão nº 01/2021, celebrado em 12/08/2021 entre a ICMBio e a Urbia - Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral.

Havendo qualquer ressalva sintam-se à vontade para fazê-la, respondendo a este e-mail até o dia 25/08/2023 (sexta-feira). A ausência de resposta até a data informada, indica que o documento está validado pelas partes.

Qualquer dúvida estamos à disposição.

Atenciosamente,

Classificação: Confidencial  
--  
**Wagner Nogueira**  
Gerente Sênior | Consultoria e Risk Advisory  
Deloitte Touche Tohmatsu  
Av. República do Líbano, 251 – 28º andar Rio Mar Trade Center - Torre B  
Recife - PE | Brasil | 51110-160  
T: +55 (81) 3464 8127 T: +55 (81) 3464 8172 C: +55 (81) 9 8152 8716  
[wnoqueira@deloitte.com](mailto:wnoqueira@deloitte.com) | [www.deloitte.com](http://www.deloitte.com)

## Anexo XX – E-mail com a proposta de novos quesitos a serem aplicados na pesquisa de satisfação

[EXT] Alterações no Formulário de Pesquisa de Satisfação e Perfil do Visitante

Humberto Dos Santos (External)  
 Para: Eridiana Lopes da Silva; ICMBio/ICMBio Aparados da Serra Geral.  
 Cc: Castilho, Pedro Felipe Barbosa de; Na Ri Lee Cendeiro; Iris Sonveso Fontes; Lindenor Jose Cavaliere; Alane de Mattos; Enzequiel Machado (External)

Para finalizar, o texto do analisador de acompanhamento está oculto. Acompanhar. Data de conclusão: segunda-feira, 14 de agosto de 2023.  
 Clique aqui para ver o texto oculto.  
 Você encaminhou esta mensagem em 17/08/2023 16:13.

[Queridões de Pesquisa de Satisfação.xlsx](#) 11 KB

Prezada Eridiana,

Boa tarde.

Conforme conversado em reunião hoje, encaminho em anexo proposta de alteração no questionário da Pesquisa de Satisfação que será sendo aplicado pela Urbia Cláusula Verde, em atenção ao que foi debatido com o Verificador Independente.

Referente que os itens "h" e "g" da Anexo V do Contrato foram agrupados em uma única questão por se perceber que para o visitante é mais concreta a percepção do um "estilo geral" da infraestrutura utilizada, composto pelo grau de limpeza e manutenção destes.

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

<https://forms.gle/cev7Gm7uXwvq3uXa8>

Novanda necessidade de adequações ou esclarecimentos, permanecemos à disposição.

Acordosamente,

Humberto José dos Santos Filho  
 Gerência de Operações  
 + 55 (11) 3889-8500  
[hdos.santos@urbia.com.br](mailto:hdos.santos@urbia.com.br)



Tabela anexada ao e-mail enviado pela concessionária no dia 02/08/23, contendo a proposta da nova pesquisa aplicada pela Urbia:

Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021	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
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
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)
d) Sinalização e acessibilidade, inclusive para deficientes físicos acessarem estruturas internas e externas dos 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
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)
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
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

Anexo XXI – Relatórios fotográficos mensais de manutenção:

Abril/24:



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

DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0024	REVISÃO: R0	DATA: 22/05/2024
----------------------------------------	-------------	------------------

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

**MÊS DE REFERÊNCIA: ABRIL DE 2024**

- **Urbia Cânions Verdes S.A.**
  - Av. Getúlio Vargas, 1853 • Sala 2 • 95480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS
  - [www.urbiaparques.com.br](http://www.urbiaparques.com.br)

Maio/24:



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

DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0027	REVISÃO: R0	DATA: 12/06/2024
----------------------------------------	-------------	------------------

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

**MÊS DE REFERÊNCIA: MAIO DE 2024**

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

Junho/24:



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

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

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

**MÊS DE REFERÊNCIA: JUNHO DE 2024**

- Urbia Cânions Verdes S.A.
- o Av. Getúlio Vargas, 1853 • Sala 2 • 95480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS
- o [www.urbiaparques.com.br](http://www.urbiaparques.com.br)

Julho/24:



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

DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0033	REVISÃO: R0	DATA: 15/08/2024
----------------------------------------	-------------	------------------

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

**MÊS DE REFERÊNCIA: JULHO DE 2024**

- **Urbia Cânions Verdes S.A.**
- Av. Getúlio Vargas, 1853 • Sala 2 • 95480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS
- [www.urbiaparques.com.br](http://www.urbiaparques.com.br)

Agosto/24:



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

DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0035	REVISÃO: R0	DATA: 02/09/2024
----------------------------------------	-------------	------------------

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

**MÊS DE REFERÊNCIA: AGOSTO 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](http://www.urbiaparques.com.br)

Setembro/24:



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

DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0037	REVISÃO: R0	DATA: 02/10/2024
----------------------------------------	-------------	------------------

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

**MÊS DE REFERÊNCIA: SETEMBRO 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](http://www.urbiaparques.com.br)

## Anexo XXII – Inconformidades registradas em vistoria:

Inspeção de 20 e 21 de junho:



001 – Sinalização Ausente – CV Itaimbezinho



004 – Sinalização danificada – CV Itaimbezinho



002 – Mesa danificada – CV Itaimbezinho



005 – Atração danificada – CV Itaimbezinho



003 – Totem danificado – CV Itaimbezinho



006 – Poda a ser realizada – Mirante da Cachoeira (Trilha do Vértice)



007 – Poda a ser realizada – Mirante do Vértice (Trilha do Vértice)



010 – Edificação danificada – Centro de Exposição Núcleo Fortaleza



008 – Banco danificado – Piquenique Cotovelo



011 – Presença de ferrugem na estrutura do banheiro masculino – Portaria Fortaleza



009 – Poda a ser realizada – Trilha do Cotovelo



012 – Iluminação não funcionando – Banheiro Feminino Portaria Fortaleza



013 – Ausência de sinalização do banheiro feminino – CAV Segredo



016 – Grades com ferrugem e danificadas – Núcleo Rio do Boi



014 – Ausência da sinalização – CAV Mirante Fortaleza



015 – Ausência da sinalização – CAV Mirante Fortaleza

Inspeção de 12 e 13 de setembro:



001 – Ausência da sinalização – CAV Itaimbezinho



004 – Sinalização danificada – CAV Itaimbezinho



002 – Lâmpada apagada – Banheiro feminino CAV Itaimbezinho



005 – Mesa deteriorada – CAV Itaimbezinho



003 – Totem danificado – CAV Itaimbezinho



006 – Mesa deteriorada – CAV Itaimbezinho



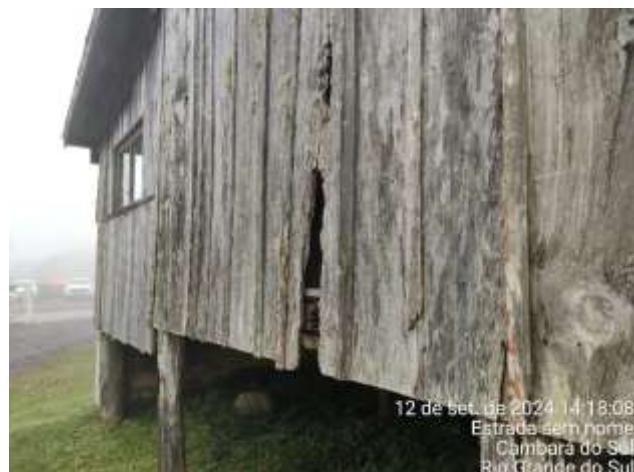
007 – Sinalização danificada – Trilha do Cotovel



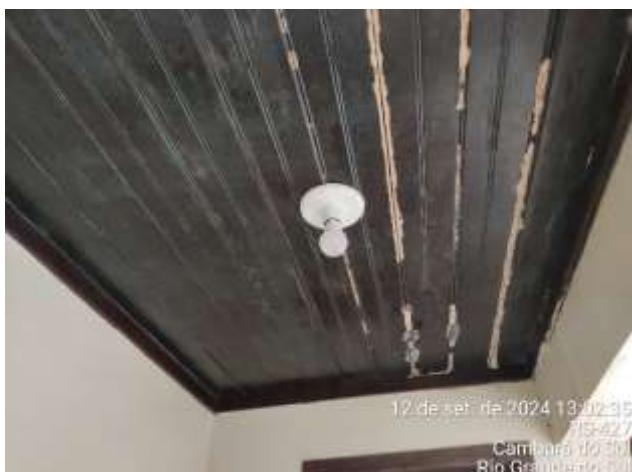
010 – Lâmpada apagada – Portaria Itaimbezinho



008 – Lâmpada apagada – Portaria Itaimbezinho



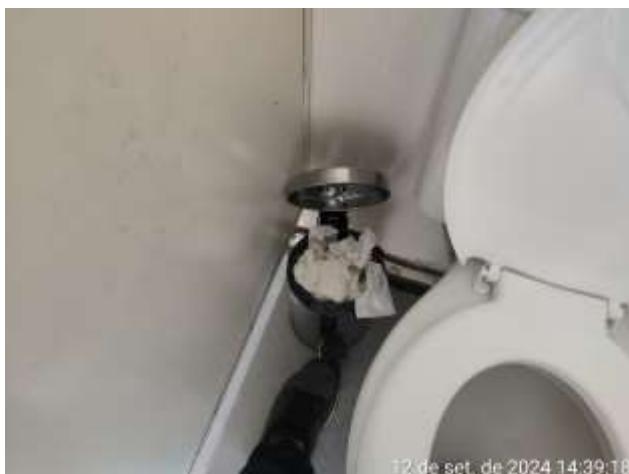
011 – Edifício deteriorado – Portaria Fortaleza



009 – Lâmpada apagada – Portaria Itaimbezinho



012 – Sem a parede de proteção da porta – PIC Segredo



013 – Lixeira transbordando – CAV Segredo



016 – Lâmpada apagada – CAV Mirante



014 – Lixeira danificada – PIC Segredo



017 – Sinalização ausente – CAV Mirante



015 – Ponte danificada – Trilha Pedra do Segredo



018 – Sinalização ausente – CAV Mirante



019 – Sinalização danificada – Trilha do Mirante



022 – Lâmpada apagada – PIC Rio do Boi



020 – Porta do abrigo deteriorada – PIC Rio do Boi



021 – Lâmpada apagada – PIC Rio do Boi



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

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

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