



Relatório Semestral de Desempenho (Outubro 2023 a Março 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.

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 outubro de 2023 a março de 2024.

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

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

Atenciosamente,

DELOITTE TOUCHE TOHMATSU CONSULTORES LTDA.

**PAULO MARCIO
VITALE:11175045810**

Paulo M. Vitale

Sócio – Risk Advisory

 Digitally signed by PAULO
MARCIO VITALE:11175045810

Versão	Data	Comentários
Vs.01	10/06/2024	Relatório semestral de desempenho – 2º semestre de apuração (outubro de 2023 a março de 2024).

Índice

1. Introdução	4
2. Objetivo	5
3. Sumário Executivo	6
4. Apuração dos Indicadores de Desempenho	11
5. Anexos	33

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



Núcleo Itaimbezinho

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

2. Objetivo

Em atendimento ao item 3.3, inciso XII, do Contrato para Prestação de Serviços Técnicos de Verificação Independente para auxiliar o Poder Concedente no acompanhamento e fiscalização da execução do Contrato de Concessão nº 01/2021, estabelecido entre a Urbia Cânions Verdes S.A. (Concessionária) e a Deloitte Touche Tohmatsu Consultores Ltda. (Verificador Independente), o presente instrumento tem por objetivo apresentar ao Poder Concedente (ICMBio) em caráter definitivo a Nota de Avaliação de Desempenho da Concessionária e o respectivo percentual (%) da Outorga Variável para o 2º semestre de acompanhamento do contrato, tendo como foco os seguintes quesitos:

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

Dessa forma, o presente instrumento visa apresentar o detalhamento do processo e os critérios considerados para obtenção do resultado dos Indicadores S – Índice de Satisfação dos Visitantes, R – Qualidade na Gestão de Resíduos da Operação e M – Manutenção e Conservação das Infraestruturas concedidas, assim como a Nota Final de Desempenho (NF) e o percentual da Outorga Variável a ser aplicado para o período de outubro de 2023 à março de 2024 (2º semestre de vigência do contrato do Verificador Independente).

Faz-se necessário ressaltar que, em conformidade com as especificações de contratação do Verificador Independente, não faz parte do escopo desse trabalho conduzir análises adicionais com objetivo de validar a integridade das documentações e dados fornecidos pela Concessionária (exemplo: comparações destes documentos com fontes externas ou realização de procedimentos de circularização), sendo de exclusiva responsabilidade da Urbia a 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 outubro de 2023 a março de 2024.

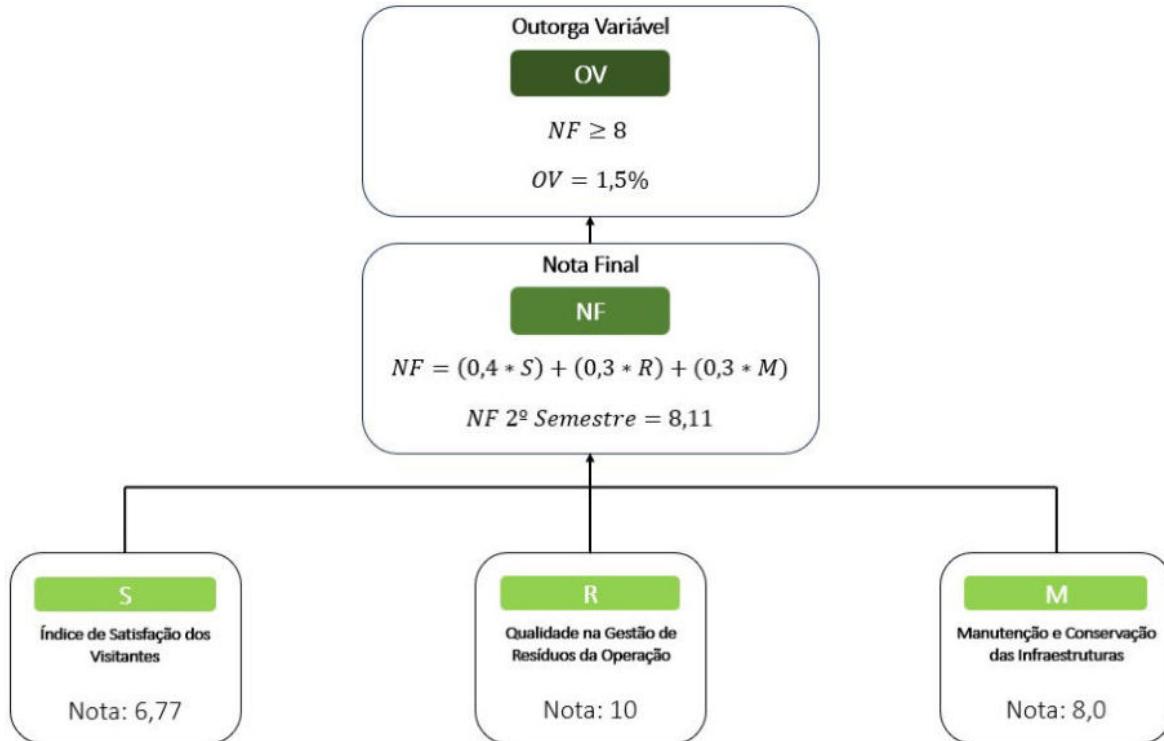


Diagrama 1 – Composição da Nota Final (NF) e da Outorga Variável (OV)

Ainda nesta seção, apresentaremos 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 serão apresentados na seção 4 deste relatório.

3.2 Resumo dos Indicadores

3.2.1 Índice de Satisfação dos Visitantes (S):

Quesito de avaliação	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria a cortesia e atendimento dos funcionários?	7,86	7,86	9,70	9,33	10,00	8,00
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?	8,86	8,29	9,86	8,33	7,50	7,33
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria o custo-benefício da visitação (valor gasto x experiência)?	4,86	5,43	7,86	3,67	1,50	3,67
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria as condições de acessibilidade para portadores de necessidades especiais dentro dos Parques?	4,57	6,86	8,63	6,33	2,50	0,67
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria a sinalização dentro do parque?	6,00	7,43	9,27	7,33	6,00	3,33
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)?	7,86	7,14	9,23	7,00	6,50	4,00
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria a manutenção/conservação, limpeza e higiene das instalações, trilhas e espaços de recepção?	7,86	8,00	9,54	7,33	6,50	5,33
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria sua percepção quanto à segurança nas dependências do parque e áreas de entorno?	7,86	7,71	9,29	9,33	7,00	4,00
Em uma escala de 0 a 10, nos conte como foi sua experiência nos parques?	7,71	6,57	8,66	5,67	4,50	5,67
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?	7,86	6,57	9,29	6,00	1,50	6,00
Média ajustada (1-10)	7,13	7,19	9,13	7,03	5,35	4,80
Número de visitantes no mês	5.836	5.521	10.611	12.703	11.844	11.869
Número de pesquisas aplicadas no mês	7	7	56	3	2	3
Média Geral no Semestre (1-10)	6,77					

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 outubro de 2023 a março de 2024 (2º semestre de vigência do contrato), é de **6,77**.

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		

Quesito de avaliação	Atendimento		
	Sim	Parcial	Não
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
Somatório de Inconformidades	0		

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 outubro de 2023 a março de 2024 (2º 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		

Quesito de avaliação	Atendimento		
	Sim	Parcial	Não
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
Somatório de Inconformidades	1,5		

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 outubro de 2023 a março de 2024 (2º 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:

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

Em que:

OV: Outorga Variável

NF: Nota final da avaliação de desempenho semestral

Dessa forma, apresentamos abaixo o valor calculado para a Outorga Variável (OV) no 2º semestre do contrato (outubro de 2023 a março de 2024):

O resultado relativo ao 2º semestre de acompanhamento do Contrato de Concessão nº 01/2021 (outubro, novembro e dezembro de 2023; janeiro, fevereiro e março de 2024) corresponde a seguinte nota de avaliação de desempenho:

$$NF = (0,4 * 6,77) + (0,3 * 10) + (0,3 * 8,0)$$

$$NF = 2,71 + 3,00 + 2,40$$

$$NF = 8,11$$

Nota Final da Avaliação de Desempenho (NF): 8,11

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 2º semestre de vigência do contrato do Verificador Independente (outubro de 2023 a março 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 estabelecer critérios mais 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 para aprimoramento da 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, a qual 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, por meio do Ofício 204/2023 (Anexo XIV) de 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, cujos critérios estão 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

#	Itens a serem avaliados e informações a serem coletadas
09	Nacionalidade
10	Faixa Etária
11	Gênero
12	Escolaridade
13	Portador de necessidades especiais (sim/não)
14	Origem do visitante

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

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

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

Em que:

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

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

n_i = total de indicadores

n_v = total de visitantes que respondam à pesquisa

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 Câñions Verdes S.A., através da plataforma Deloitte Connect (Anexo II), foram aplicadas **77** pesquisas de satisfação com visitantes que compareceram aos Parques Nacionais nos meses de outubro de 2023 a março de 2024. Os resultados obtidos são apresentados no quadro abaixo:

Quesito de avaliação	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria a cortesia e atendimento dos funcionários?	7,86	7,86	9,70	9,33	10,00	8,00
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?	8,86	8,29	9,86	8,33	7,50	7,33
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria o custo-benefício da visitação (valor gasto x experiência)?	4,86	5,43	7,86	3,67	1,50	3,67
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria as condições de acessibilidade para portadores de necessidades especiais dentro dos Parques?	4,57	6,86	8,63	6,33	2,50	0,67

Quesito de avaliação	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria a sinalização dentro do parque?	6,00	7,43	9,27	7,33	6,00	3,33
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)?	7,86	7,14	9,23	7,00	6,50	4,00
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria a manutenção/conservação, limpeza e higiene das instalações, trilhas e espaços de recepção?	7,86	8,00	9,54	7,33	6,50	5,33
Em uma escala de 0 a 10, como você avaliaria sua percepção quanto à segurança nas dependências do parque e áreas de entorno?	7,86	7,71	9,29	9,33	7,00	4,00
Em uma escala de 0 a 10, nos conte como foi sua experiência nos parques?	7,71	6,57	8,66	5,67	4,50	5,67
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?	7,86	6,57	9,29	6,00	1,50	6,00
Média (1-10)	7,13	7,19	9,13	7,03	5,35	4,80
Número de visitantes no mês	5.836	5.521	10.611	12.703	11.844	11.869
Número de pesquisas aplicadas no mês	7	7	56	3	2	3
Média Geral no Semestre (1-10)	6,77					

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 outubro de 2023 a março de 2024 (2º semestre de vigência do contrato), é de **6,77**.

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 **77** pesquisas de satisfação, sendo necessário um total de **5.838** (10% de 58.384, número total de visitantes no período, conforme apresentado no Anexo I deste relatório), representando uma diferença de **5.761** 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, tampouco 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. Contudo, é

importante destacar que em virtude do baixo número de pesquisas aplicadas no semestre de referência em relação ao total de visitantes que frequentaram a Unidade de Conservação (78 pesquisas para 58.384 visitantes) a média final obtida pode não representar a real percepção dos usuários que frequentaram os Parques Nacionais entre os meses de outubro de 2023 a março de 2024.

Nota de atenção:

No relatório mensal de acompanhamento referente ao mês de maio de 2023 (versão final enviado para as partes no dia 18 de agosto de 2023, conforme Anexo XIX), o Verificador Independente apontou 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 2º semestre de avaliação do Contrato de Concessão nº 01/2021 (outubro de 2023 a março 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: 6,77.

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
Somatório de Inconformidades	0		

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 outubro de 2023 a março de 2024 (2º 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 14 e 15 de dezembro de 2023 e 6 e 7 de março de 2024.

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

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

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

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

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

Itaimbezinho	Fortaleza	Rio do Boi
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”, pelo menos 80% encontram-se livres de resíduos em locais não apropriados.	Se dos 18 locais que compõem a “Área de Concessão”, pelo menos entre 79,9% e 50% encontram-se livres de resíduos em locais não apropriados.	Se dos 18 locais que compõem a “Área de Concessão”, menos de 50% 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, pelo menos 80% encontram-se livres de resíduos.	Se das trilhas visitadas durante as inspeções realizadas no semestre de apuração, menos de 80% e mais de 50% encontram-se livres de resíduos.	Se das trilhas visitadas durante as inspeções realizadas no semestre de apuração, menos de 50% 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”, pelo menos 80% encontram-se livres de restos de alimentos ao alcance de animais.	Se dos 18 locais que compõem a “Área de Concessão”, menos de 80% e mais de 50% encontram-se livres de restos de alimentos ao alcance de animais.	Se dos 18 locais que compõem a “Área de Concessão”, menos de 50% 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, em 66% dos núcleos que compõem os Parques (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi).	Existência de um local específico para armazenamento dos resíduos até a coleta pública, em 33% dos núcleos que compõem os Parques (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi).	Existência de um local específico para armazenamento dos resíduos até a coleta pública, em menos de 33% dos núcleos 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
Se pelo menos 80% dos sanitários existentes nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), encontram-se limpos e higienizados.	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.	Se menos de 50% dos sanitários existentes nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), encontram-se limpos e higienizados.

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

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

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

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 8 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, em pelo menos 66% dos núcleos 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, em pelo menos de 33% dos núcleos 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, em menos, de 33% dos núcleos 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: Serão sconsideradas 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, no dia 29 de fevereiro de 2023 por meio da ferramenta de compartilhamento de arquivos Deloitte Connect (Anexo VI) referentes aos 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; 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 outubro, novembro e dezembro de 2023; janeiro, fevereiro e março 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 < 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

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		

Quesito de avaliação	Atendimento		
	Sim	Parcial	Não
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
Somatório de Inconformidades	1,5		

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 outubro de 2023 a março de 2024 (2º 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 2023) 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 14 e 15 de dezembro de 2023 e 6 e 7 de março 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	CAV Rio do Boi
Guarita Bicletário	Centro de Visitação	Sanitário PIC Rio do Boi
Bicletário	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 Cotovel	Sanitário CAV Mirante	
Lanchonete CAV Cotovel		
Sanitário CAV Cotovel		

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 pelo menos 80% , das 22 Edificações existentes nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), estão em bom estado de conservação.	Se menos de 80% e mais de 50% , das 22 Edificações existentes nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), estão em bom estado de conservação.	Se menos de 50% , 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:

Em vistoria realizada no mês de dezembro de 2023, foi identificado pelo VI que a estrutura do Centro de Exposição do Núcleo Fortaleza não apresentava bom estado de conservação, conforme apontado no relatório trimestral referente ao 4º trimestre de 2023, cujos registros estão disponibilizados no Anexo VII. Em nova vistoria, realizada em março de 2024, foi constatado que a referida inconformidade ainda não havia sido sanada pela Concessionária. Dessa

forma, a partir das evidências fotográficas obtidas pelo Verificador Independente durante a realização das inspeções físicas (Anexo VII), do total de 22 edificações observadas, **95 % (21 de 22)** estão em bom estado de conservação. 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), pelo menos 80% apresentam adequado funcionamento.	Se do total de Mobiliários (Bancos, Mesas e Totens) avaliados nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), menos de 80% e mais de 50% apresentam adequado funcionamento.	Se do total de Mobiliários (Bancos, Mesas e Totens) avaliados nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), menos de 50% 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 (Anexo VII), do total das mobílias observadas, **não foram observadas** mobílias com avarias e anormalidades. 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 pelo menos 80% dos itens a serem cobertos pelas ações de manutenção preventivas e/ou corretivas não apresentam sinais de falta de manutenção.	Se no semestre de avaliação menos 80% e mais de 50% dos itens a serem cobertos pelas ações de manutenção preventivas e/ou corretivas não apresentam sinais de falta de manutenção.	Se no semestre de avaliação menos de 50% dos itens a serem cobertos pelas ações de manutenção preventivas e/ou corretivas não apresentam 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 (tirolesa, 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 14 e 15 de dezembro de 2023 e 6 e 7 de março de 2024, o Verificador **não observou** itens com sinais de falta de manutenção. 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 o NBV apresentado está completamente de acordo com a metodologia estabelecida no Roteiro Metodológico para Manejo de Impactos da Visitação – ICMBio, 2011.	Se o NBV apresentado está parcialmente de acordo com a metodologia estabelecida no Roteiro Metodológico para Manejo de Impactos da Visitação – ICMBio, 2011.	Se o NBV apresentado não está de acordo com a metodologia estabelecida no Roteiro Metodológico para Manejo de Impactos da Visitação – ICMBio, 2011.

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 (outubro de 2023 a março 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), 80% ou mais estão instaladas adequadamente e possuem bom estado de conservação.	Se do total de sinalizações avaliadas nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), menos de 80% e mais de 50% estão instaladas adequadamente e possuem bom estado de conservação.	Se do total de sinalizações avaliadas nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), menos de 50% 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 a realização da inspeção física (Anexo VIII), o VI não observou sinalizações em estado inadequado de conservação. 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
Pelo menos 80% dos elementos de interpretação ambiental existentes nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi) estão em bom estado de conservação.	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.	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.

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

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

Conclusão:

Para o semestre de avaliação (outubro de 2023 a março de 2024) a Concessionária disponibilizou um arquivo, através da plataforma Deloitte Connect, contemplando o andamento das ações de implantação do SGS no dia 06 de dezembro de 2023 (Anexo XII). Contudo, não foi fornecido pela Concessionária uma atualização do plano de implantação do SGS referente ao período de janeiro a março de 2024.

Dessa forma, considerando que a Concessionária enviou evidências de que estava em dia com o andamento da implantação do SGS para metade do período de apuração (3 de 6 meses), 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 pelo menos 80% 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 mais de 50% e menos de 80% 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 menos de 50% 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 6 e 7 de março de 2024, as quais foram acompanhadas por um integrante da equipe do ICMBio, foi apontada inconformidade referente a poda do Mirante da Trilha do Vértice, conforme imagem contemplada no Anexo X.

Tendo em vista que apenas 1 inconformidade foi observada, conclui-se que a Concessionária cumpriu com **mais de 80%** das 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 80% ou mais das ações definidas no plano/programa de paisagismo.	Existência de um plano/programa de paisagismo para os Parques e cumprimento de menos de 79,9% das ações definidas no plano/programa de paisagismo.	Inexistência de um plano/programa de paisagismo ou cumprimento de menos de 50% 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 pelo Verificador Independente, as quais foram acompanhadas por um integrante da equipe do ICMBio, 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	Se do total de iluminações (Lâmpadas, Postes, Refletores etc.) avaliadas nos 3 núcleos	Se do total de iluminações (Lâmpadas, Postes, Refletores etc.) avaliadas nos 3 núcleos

(Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), pelo menos 80% apresentam adequado funcionamento.	(Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), mais de 50% e menos 80 % apresentam adequado funcionamento.	(Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), menos de 50% 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.) àqueles que efetivamente iluminam quando acionados (não estão queimados) e não apresentam oscilações quando ligados (mal contato).

Conclusão:

Durante a realização das inspeções nos dias 6 e 7 de março de 2024, foi apontado inconformidade em uma lâmpada, localizada no Centro de Exposições do Fortaleza, conforme imagem contemplada no Anexo XI. Tendo em vista que apenas 1 inconformidade foi observada, conclui-se que **mais de 80%** da iluminação está em adequado funcionamento. Com isso, a partir dos critérios contemplados na tabela 33, 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 outubro, novembro e dezembro de 2023; janeiro, fevereiro e março 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 1º 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:

$$NF = (0,4 * 6,77) + (0,3 * 10) + (0,3 * 8,0)$$

$$NF = 2,71 + 3 + 2,4$$

$$NF = 8,11$$

*Nota Final da Avaliação de Desempenho (NF): **8,11***

Percentual da Outorga variável:

$$OV = **1,5%**$$

5. Anexos

Anexo I – Números de Visitação dos Parques

Outubro/23:



I. Fluxo de Visitante:

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

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

II. Número de isenções e cortesias:

Descrição	Quantidade
Total	565

III. Valor total arrecadado com a cobrança de ingressos:

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

IV. Valor total arrecadado com outras receitas dos Parques:

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

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 **30 (trinta) ingressos**, calculado sobre a quantidade vendida de ingressos, para cortesias e isenções, que correspondem a 0,5% do número de visitantes no mês de outubro de 2023.

● 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

Novembro/23:



Núcleos	Quantidade
Itaimbezinho	2.741
Fortaleza	2.721
Rio do Boi	59
Total	5.521

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	202
Itaimbezinho	137
Rio do Boi	21
Total	360

III. Valor total arrecadado com a cobrança de ingressos:

Município	Valor
Cambará do Sul (Itaimbezinho e Fortaleza)	R\$ 326.951,52
Praia Grande (Rio do Boi)	R\$ 8.462,10
Total	R\$ 335.413,62

IV. Valor total arrecadado com outras receitas dos Parques:

Descrição	Valor
Estacionamento	R\$ 21.039,00
Cessão de Espaços, Comércio e Atrativos	R\$ 85.205,43
Total	R\$ 106.247,43

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 28 (vinte e oito) ingressos, calculado sobre a quantidade vendida de ingressos, para cortesias e isenções, que correspondem a 0,5% do número de visitantes no mês de novembro de 2023.

Dezembro/23:



I. Fluxo de Visitante:

Núcleos	Quantidade
Itaimbezinho	5.156
Fortaleza	4.685
Rio do Boi	770
Total	10.611

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	158
Itaimbezinho	191
Rio do Boi	-
Total	349

III. Valor total arrecadado com a cobrança de ingressos:

Município	Valor
Cambará do Sul (Itaimbezinho e Fortaleza)	R\$ 503.658,87
Praia Grande (Rio do Boi)	R\$ 90.201,50
Total	R\$ 593.860,37

IV. Valor total arrecadado com outras receitas dos Parques:

Descrição	Valor
Estacionamento	R\$ 37.561,00
Cessão de Espaços, Comércio e Atrativos	R\$ 227.804,77
Total	R\$ 265.365,77

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 53(cinquenta e três) ingressos, calculado sobre

- 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

Janeiro/24:



I. Fluxo de Visitante:

Núcleos	Quantidade
Itaimbezinho	6.450
Fortaleza	5.854
Rio do Boi	399
Total	12.703

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	193
Itaimbezinho	214
Rio do Boi	74
Total	481

III. Valor total arrecadado com a cobrança de ingressos:

Município	Valor
Cambará do Sul (Itaimbezinho e Fortaleza)	R\$ 513.333,90
Praia Grande (Rio do Boi)	R\$ 117.995,20
Total	R\$ 631.329,10

IV. Valor total arrecadado com outras receitas dos Parques:

Descrição	Valor
Estacionamento	R\$ 38.654,00
Cessão de Espaços, Comércio e Atrativos	R\$ 125.103,91
Total	R\$ 163.757,91

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 64 (sessenta e quatro) ingressos, calculado

Fevereiro/24:



I. Fluxo de Visitante:

Núcleos	Quantidade
Itaimbezinho	5.587
Fortaleza	5.298
Rio do Boi	959
Total	11.844

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	195
Itaimbezinho	294
Rio do Boi	95
Total	584

III. Valor total arrecadado com a cobrança de ingressos:

Município	Valor
Cambará do Sul (Itaimbezinho e Fortaleza)	R\$ 447.035,60
Praia Grande (Rio do Boi)	R\$ 88.099,10
Total	R\$ 535.134,70

IV. Valor total arrecadado com outras receitas dos Parques:

Descrição	Valor
Estacionamento	R\$ 37.095,00
Cessão de Espaços, Comércio e Atrativos	R\$ 198.924,04
Total	R\$ 236.019,04

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 60 (sessenta) ingressos, calculado sobre a

Março/24:



I. Fluxo de Visitante:

Núcleos	Quantidade
Itaimbezinho	5.402
Fortaleza	5.457
Rio do Boi	1.010
Total	11.869

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	125
Itaimbezinho	71
Rio do Boi	72
Total	268

III. Valor total arrecadado com a cobrança de ingressos:

Município	Valor
Cambará do Sul (Itaimbezinho e Fortaleza)	R\$ 437.252,70
Praia Grande (Rio do Boi)	R\$ 78.157,20
Total	R\$ 515.409,90

IV. Valor total arrecadado com outras receitas dos Parques:

Descrição	Valor
Estacionamento	R\$ 47.428,00
Cessão de Espaços, Comércio e Atrativos	R\$ 217.742,69
Total	R\$ 265.170,69

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 60 (sessenta) 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

Anexo II – Pesquisa de Satisfação realizada pela Concessionária:

Outubro/23:

ID	Hora de início	Hora de conclusão	Email	Idioma	Nacionalidade / Nati	Estado de origem - UF	Faixa	Com qu	Escolaridade / Level	Possui	Frequência de visita	Como ficou sabendo	Com quem visit	Cidade de hosped
48	2/10/23 14:29	10/2/23 14:32:15	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia Rio Grande do Sul (RS)	30-59	Masculino Superior Completo / Bac Não / No	Visito o parque anualme	Sites, blogs ou redes soc Sozinho / Lonely;	Cambará do Sul (RS)				
49	3/10/23 19:07	10/3/23 19:20:14	anonymous	English (United Sta	Brasileiro (a/e) / Brazilia Rio Grande do Sul (RS)	18-29	Feminino / Superior Completo / Bac Não / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos/fan Casal / Couple;	Cambará do Sul (RS)				
50	9/10/23 11:36	10/9/23 11:44:03	anonymous	English (United Sta	Brasileiro (a/e) / Brazilia Rio Grande do Sul (RS)	18-29	Masculino Superior Incompleto / Bi Não / No	2 vez / 2nd time	Escola / Instituições de e Casal / Couple;	Cambará do Sul (RS)				
51	9/10/23 11:55	10/9/23 12:02:33	anonymous	Português (Brasi	Brasileiro (a/e) / Brazilia Santa Catarina (SC)	30-59	Feminino / Pós-graduação Completa Não / No	1 vez / 1st time	Programas televisivos, jc Casal / Couple;	Cambará do Sul (RS)				
52	10/10/23 15:13	10/10/23 15:15:06	anonymous	Português (Brasi	Brasileiro (a/e) / Brazilia Rio Grande do Sul (RS)	30-59	Masculino Pós-graduação Completa Não / No	30 ou mais vezes / 3rd tir	Sites, blogs ou redes soc Amigos / Friends;F; Cambará do Sul (RS)					
53	19/10/23 11:00	10/19/23 11:06:28	anonymous	Português (Brasi	Brasileiro (a/e) / Brazilia Goiás (GO)	30-59	Feminino / Pós-graduação Completa Não / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos/fan Amigos / Friends;	Cambará do Sul (RS)				
54	30/10/23 9:20	10/30/23 9:28:51	anonymous	Português (Brasi	Brasileiro (a/e) / Brazilia Rio Grande do Sul (RS)	30-59	Masculino Ensino Médio / High Sch Não / No	2 vez / 2nd time	Sites, blogs ou redes soc Casal / Couple;	Cambará do Sul (RS)				

Novembro/23:

55	1/11/23 14:07	11/1/23 14:12:39	anonymous	Português (Brasi	Brasileiro (a/e) / Brazilia Rio Grande do Sul (RS)	30-59	Feminino / Pós-graduação Completa Não / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos/fan Amigos / Friends;	Bate e volta (sem per
56	3/11/23 10:48	11/3/23 10:49:20	anonymous	Português (Brasi	Brasileiro (a/e) / Brazilia Rio Grande do Sul (RS)	18-29	Feminino / Superior Incompleto / Bi Não / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos/fan Amigos / Friends;	Bate e volta (sem per
57	5/11/23 11:28	11/5/23 11:33:12	anonymous	Português (Brasi	Brasileiro (a/e) / Brazilia Rio Grande do Sul (RS)	30-59	Feminino / Superior Completo / Bac Não / No	1 vez / 1st time	Sites, blogs ou redes soc Família / Family;	Cambará do Sul (RS)
58	12/11/23 14:53	11/12/23 15:05:04	anonymous	Português (Brasi	Brasileiro (a/e) / Brazilia Espírito Santo (ES)	30-59	Masculino Pós-graduação Completa Não / No	30 ou mais vezes / 3rd tir	Já conhecia / Already kn Casal / Couple;	Cambará do Sul (RS)
59	12/11/23 18:44	11/12/23 18:48:21	anonymous	Português (Brasi	Brasileiro (a/e) / Brazilia Rio Grande do Sul (RS)	18-29	Masculino Ensino Médio / High Sch Não / No	1 vez / 1st time	Já conhecia / Already kn Casal / Couple;	Gramado / Canela (RS)
60	21/11/23 22:50	11/21/23 22:52:24	anonymous	Português (Brasi	Brasileiro (a/e) / Brazilia São Paulo (SP)	30-59	Feminino / Pós-graduação Completo Não / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos/fan Amigos / Friends;	Cambará do Sul (RS)
61	22/11/23 6:27	11/22/23 6:30:37	anonymous	Português (Brasi	Brasileiro (a/e) / Brazilia Santa Catarina (SC)	30-59	Feminino / Ensino Médio / High Sch Não / No	1 vez / 1st time	Sites, blogs ou redes soc Amigos / Friends;	Praia Grande (SC)

Dezembro/23:

ID	Hora de início	Hora de conclusão	Email	Idioma	Nacionalidade / Nati	Estado de origem - UF	Faixa	Com qu	Escolaridade / Level	Possui	Frequência de visita	Como ficou sabendo	Com quem visita	Cidade de hosped
62	1/12/23 14:05	12/1/23 14:06:30	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia São Paulo (SP)	30-59	Feminino / Superior Completo / Bac Não / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos/fan Casal / Couple;	Gramado / Canela (RS)				
63	10/12/23 13:25	12/10/23 13:31:33	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia Rio Grande do Sul (RS)	30-59	Masculino Superior Completo / Bac Não / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos/fan Casal / Couple;	Cambará do Sul (RS)				
64	11/12/23 19:14	12/1/23 19:16:48	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia Santa Catarina (SC)	18-29	Masculino Ensino Médio / High Sch Não / No	Visito o parque anualme	Já conhecia / Already kn Grup	Prado Grande (SC)				
65	19/12/23 14:49	12/19/23 14:55:39	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia Paraná (PR)	30-59	Feminino / Pós-graduação Completo Não / No	1 vez / 1st time	Sites, blogs ou redes soc Família / Family;	Cambará do Sul (RS)				
66	20/12/23 12:43	12/20/23 12:51:28	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia Mato Grosso do Sul (MS)	30-59	Masculino Pós-graduação Completo Não / No	2 vez / 2nd time	Indicação de amigos/fan Casal / Couple;	Cambará do Sul (RS)				
67	20/12/23 12:51	12/20/23 12:57:55	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia Paraná (PR)	30-59	Masculino Pós-graduação Completo Não / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos/fan Casal / Couple;	Cambará do Sul (RS)				
68	20/12/23 12:58	12/20/23 13:04:10	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia Rio Grande do Sul (RS)	18-29	Masculino Ensino Médio / High Sch Não / No	30 ou mais vezes / 3rd tir	Já conhecia / Already kn Sozinho / Lonely;	Cambará do Sul (RS)				
69	20/12/23 13:07	12/20/23 13:14:09	anonymous	Português (Brasil)	Suíça	São Paulo (SP)	60+	Feminino / Superior Completo / Bac Não / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos/fan Casal / Couple;	Cambará do Sul (RS)			
70	20/12/23 13:14	12/20/23 13:19:25	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia Rio Grande do Sul (RS)	30-59	Masculino Ensino Médio / High Sch Não / No	Visito o parque anualme	Indicação de amigos/fan Grupo de excursão	Cambará do Sul (RS)				
71	20/12/23 13:23	12/20/23 13:27:35	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia Rio de Janeiro (RJ)	30-59	Feminino / Superior Completo / Bac Não / No	1 vez / 1st time	Sites, blogs ou redes soc Casal / Couple;	Cambará do Sul (RS)				
72	21/12/23 8:15	12/21/23 8:20:15	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia Rio de Janeiro (RJ)	0-17	Feminino / Ensino Fundamental / Bi Não / No	1 vez / 1st time	Sites, blogs ou redes soc Família / Family;	Praia Grande (SC)				
73	21/12/23 8:20	12/21/23 8:25:09	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia Rio de Janeiro (RJ)	30-59	Feminino / Superior Completo / Bac Não / No	1 vez / 1st time	Sites, blogs ou redes soc Casal / Couple;	Cambará do Sul (RS)				
74	21/12/23 8:25	12/21/23 8:31:22	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia Rio de Janeiro (RJ)	0-17	Masculino Ensino Médio / High Sch Não / No	1 vez / 1st time	Sites, blogs ou redes soc Família / Family;	Praia Grande (SC)				
75	21/12/23 8:31	12/21/23 8:34:34	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia Paraná (PR)	30-59	Masculino Pós-graduação Completo Não / No	1 vez / 1st time	Sites, blogs ou redes soc Amigos / Friends;	Gramado / Canela (RS)				
76	21/12/23 8:34	12/21/23 8:38:51	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia Rio Grande do Sul (RS)	30-59	Masculino Pós-graduação Completo Não / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos/fan Sozinho / Lonely;	Cambará do Sul (RS)				
77	21/12/23 8:48	12/21/23 8:51:39	anonymous	Português (Brasil)	Japan	Paraná (PR)	30-59	Feminino / Superior Completo / Bac Não / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos/fan Amigos / Friends;	Praia Grande (SC)			
78	21/12/23 8:51	12/21/23 8:53:53	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia Paraná (PR)	18-29	Feminino / Superior Completo / Bac Não / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos/fan Amigos / Friends;	Praia Grande (SC)				
79	21/12/23 8:54	12/21/23 8:56:52	anonymous	Português (Brasil)	Hong kong	Paraná (PR)	18-29	Feminino / Superior Completo / Bac Não / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos/fan Amigos / Friends;	Praia Grande (SC)			
80	21/12/23 8:57	12/21/23 8:59:48	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia Paraná (PR)	30-59	Feminino / Superior Completo / Bac Não / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos/fan Amigos / Friends;	Praia Grande (SC)				
81	21/12/23 8:59	12/21/23 9:05:13	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia Rio Grande do Sul (RS)	60+	Masculino Pós-graduação Completo Não / No	1 vez / 1st time	Sites, blogs ou redes soc Casal / Couple;	Cambará do Sul (RS)				
82	21/12/23 9:05	12/21/23 9:07:58	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia Rio Grande do Sul (RS)	30-59	Masculino Pós-graduação Completo Não / No	1 vez / 1st time	Escola / Instituições de e Família / Family;	Cambará do Sul (RS)				
83	21/12/23 9:08	12/21/23 9:10:57	anonymous	Português (Brasil)	Japonesa	Rio de Janeiro (RJ)	30-59	Feminino / Superior Completo / Bac Não / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos/fan Família / Family;	Cambará do Sul (RS)			
84	21/12/23 9:11	12/21/23 9:15:45	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia Rio Grande do Sul (RS)	18-29	Masculino Superior Incompleto / Bi Não / No	Visito o parque anualme	Já conhecia / Already kn Grup	Prado Grande (SC)				
85	21/12/23 9:15	12/21/23 9:19:46	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia Santa Catarina (SC)	30-59	Masculino Superior Completo / Bac Não / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos/fan Casal / Couple;	Praia Grande (SC)				
86	21/12/23 9:26	12/21/23 9:27:55	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia Santa Catarina (SC)	30-59	Feminino / Pós-graduação Completo Não / No	1 vez / 1st time	Sites, blogs ou redes soc Casal / Couple;	Praia Grande (SC)				
87	21/12/23 9:30	12/21/23 9:32:32	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia São Paulo (SP)	60+	Masculino Pós-graduação Completo Não / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos/fan Casal / Couple;	Cambará do Sul (RS)				
88	21/12/23 9:32	12/21/23 9:34:45	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia Espírito Santo (ES)	30-59	Masculino Pós-graduação Completo Não / No	2 vez / 2nd time	Sites, blogs ou redes soc Casal / Couple;	Cambará do Sul (RS)				
89	21/12/23 9:34	12/21/23 9:38:32	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia Rio Grande do Sul (RS)	18-29	Feminino / Superior Incompleto / Bi Não / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos/fan Casal / Couple;	Ribeirão (SC)				
90	21/12/23 9:39	12/21/23 9:43:02	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia Rio Grande do Sul (RS)	60+	Feminino / Pós-graduação Completo Sim / Yes	1 vez / 1st time	Sites, blogs ou redes soc Casal / Couple;	São Francisco de pa				
91	21/12/23 9:43	12/21/23 9:46:01	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia Rio de Janeiro (RJ)	30-59	Feminino / Pós-graduação Completo / Bac Não / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos/fan Casal / Couple;	Gramado / Canela (RS)				
92	21/12/23 10:01	12/21/23 10:06:07	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia Rio Grande do Sul (RS)	30-59	Masculino Pós-graduação Completo / Bac Não / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos/fan Casal / Couple;	E praia grande				
93	21/12/23 10:06	12/21/23 10:09:37	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia Rio Grande do Sul (RS)	30-59	Masculino Superior Completo / Bac Não / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos/fan Casal / Couple;	Cambará do Sul (RS)				
94	21/12/23 10:09	12/21/23 10:14:07	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia Rio Grande do Sul (RS)	30-59	Feminino / Superior Completo / Bac Não / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos/fan Casal / Couple;	Cambará do Sul (RS)				
95	21/12/23 10:14	12/21/23 10:16:41	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia Rio Grande do Sul (RS)	18-29	Feminino / Superior Incompleto / El Não / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos/fan Casal / Couple;	Já conhecia / Already kn Sozinho / Lonely;				
96	21/12/23 10:17	12/21/23 10:19:51	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia Santa Catarina (SC)	30-59	Masculino Pós-graduação Completo Não / No	1 vez / 1st time	Sites, blogs ou redes sozinho / Lonely;	Cambará do Sul (RS)				
97	21/12/23 10:20	12/21/23 10:22:55	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia Rio Grande do Sul (RS)	18-29	Masculino Superior Completo / Bac Não / No	1 vez / 1st time	Sites, blogs ou redes sozinho / Lonely;	Cambará do Sul (RS)				
98	21/12/23 10:23	12/21/23 10:27:55	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia São Paulo (SP)	30-59	Masculino Pós-graduação Completo / Bac Não / No	2 vez / 2nd time	Programas televisivos, jc Sozinho / Lonely;	Cambará do Sul (RS)				
99	21/12/23 10:28	12/21/23 10:33:25	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia São Paulo (SP)	30-59	Masculino Superior Completo / Bac Não / No	1 vez / 1st time	Programas televisivos, jc Casal / Couple;	Cambará do Sul (RS)				
100	21/12/23 10:33	12/21/23 10:39:00	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia São Paulo (SP)	30-59	Feminino / Superior Completo / Bac Não / No	1 vez / 1st time	Programas televisivos, jc Casal / Couple;	Cambará do Sul (RS)				
101	21/12/23 10:39	12/21/23 10:42:46	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia Rio Grande do Sul (RS)	30-59	Prefinâo nã Pós-graduação Completo / El Não / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos/fan Casal / Couple;	Praia Grande (SC)				
102	21/12/23 10:43	12/21/23 10:46:19	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia Santa Catarina (SC)	60+	Masculino Ensino Fundamental / El Não / No	2 vez / 2nd time	Já conhecia / Already kn Família / Family;	Praia Grande (SC)				
103	21/12/23 10:47	12/21/23 10:53:21	anonymous	Português (Brasil)	São Paulo (SP)	60+	Masculino Superior Completo / Bac Não / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos/fan Família / Family;	Gramado / Canela (RS)				
104	21/12/23 10:54	12/21/23 10:59:13	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia Rondônia (RO)	0-17	Feminino / Ensino Fundamental / El Não / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos/família / Family;	Cambará do Sul (RS)				
105	27/12/23 9:44	12/27/23 9:46:59	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia Rio Grande do Sul (RS)	30-59	Masculino Superior Completo / Bac Não / No	1 vez / 1st time	Indicação de amigos/família / Family;	Cambará do Sul (RS)				
106	27/12/23 9:47	12/27/23 9:50:43	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia São Paulo (SP)	30-59	Masculino Pós-graduação Completo / Bac Não / No	2 vez / 2nd time	Já conhecia / Already kn Família / Family;	Cambará do Sul (RS)				
107	27/12/23 9:50	12/27/23 9:54:42	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia Rio de Janeiro (RJ)	30-59	Masculino Pós-graduação Completo / Bac Não / No	2 vez / 2nd time	Sites, blogs ou redes soc Família / Family;	Cambará do Sul (RS)				
108	27/12/23 9:55	12/27/23 9:59:57	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia São Paulo (SP)	30-59	Feminino / Pós-graduação Completo / Bac Não / No	1 vez / 1st time	Já conhecia / Already kn Família / Family;	Cambará do Sul (RS)				
109	27/12/23 10:00	12/27/23 10:05:17	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia São Paulo (SP)	18-29	Masculino Superior Incompleto / Bi Não / No	Visito o parque anualme	Indicação de amigos/família / Family;	Cambará do Sul (RS)				
110	27/12/23 10:17	12/27/23 10:25:13	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e) / Brazilia Rio Grande do Sul (RS)	60+	Masculino Ensino Médio / High Sch Não / No	30 ou mais vezes / 3rd tir	Indicação de amigos/família / Family;	Cambará do Sul (RS)				
111	27/12/23 10:25	12/27/23 10:30:46	anonymous	Português (Brasil)										

Fevereiro/24:

Id	Hora de inicio	Hora de conclusão	Email	Idioma	Nacionalidade / Nati.	Estado de origem - U	Faixa etária	Com quem visitou	Escolaridade / Level	Possui	Frequência de visita	Como ficou sabendo	Com quem visita o parque	Cidade de hospedagem
121	11/2/24 23:27	2/11/24 23:32:27	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e)	Brazilia Rio Grande do Sul (RS)	30-59	Masculino	Pós-graduação Completa	Não / No	1ª vez / 1st time	Indicação de amigos/fam	Casal / Couple;	Cambará do Sul (RS)
122	23/2/24 13:41	2/23/24 13:47:49	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e)	Brazilia Pará (PA)	30-59	Masculino	Superior Completo / Bac	Não / No	2ª vez / 2nd time	Indicação de amigos/fam	Sozinho / Lonely;	Cambará do Sul (RS)

Março/24:

Id	Hora de inicio	Hora de conclusão	Email	Idioma	Nacionalidade	Estado de origem - U	Faixa etária	Com quem visitou	Escolaridade / Level	Possui	Frequência de visita	Como ficou sabendo	Com quem visita o parque	Cidade de hospedagem
123	3/1/24 21:11:37	3/1/24 21:20:54	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro	São Paulo (SP)	30-59	Feminino	Superior Incompleto	Não / No	1ª vez / 1st time	Indicação de amigos/ Amigos / Friends;		Cambará do Sul (RS)
124	3/12/24 12:51:06	3/12/24 12:54:20	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro	Rio Grande do Sul (RS)	30-59	Masculino	Pós-graduação Compl	Não / No	1ª vez / 1st time	Já conhecia / Already	Família / Family;	Gramado / Canela (RS)
125	3/23/24 18:23:52	3/23/24 18:28:38	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro	Rio Grande do Sul (RS)	30-59	Feminino	Pós-graduação Compl	Não / No	1ª vez / 1st time	Sites, blogs ou redes	Casal / Couple;	Cambará do Sul (RS)

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 Dezembro/23:



Lixeira 1 – CAV Fortaleza



Lixeira 1 – PIC Segredo Fortaleza



Lixeira 2 – CAV Fortaleza



Lixeira 2 – PIC Segredo Fortaleza



Lixeira 3 – PIC Segredo Fortaleza



Lixeira 3 – CAV Mirante Fortaleza



Lixeiras – PIC Segredo Fortaleza



Lixeiras – CAV Mirante Fortaleza

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Lixeiras - PIC Segredo Fortaleza



Lixeiras - Estacionamento - Canyon Fortaleza



Lixeiras - Portaria Fortaleza



Lixeiras - Estacionamento - Canyon Fortaleza



Lixeiras – Portaria Fortaleza



Lixeiras - Armazenamento de resíduos - Canyon Fortaleza



Lixeiras - Portaria Fortaleza



Lixeiras - Armazenamento de resíduos - Canyon Fortaleza

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Lixeiras – CAV Itaimbezinho



Lixeiras – CAV Itaimbezinho



Lixeiras 2 – CAV Itaimbezinho



Lixeiras – CAV Itaimbezinho



Coleta Seletiva – CAV – Itaimbezinho



Lixeiras – CAV Itaimbezinho



Coleta Seletiva – CAV - Itaimbezinho



Lixeiras - CAV Itaimbezinho

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Coleta Seletiva – Centro de Operações – Itaimbezinho



Coleta Seletiva – Estacionamento – Itaimbezinho



Coleta Seletiva – Centro de Operações - Itaimbezinho



Coleta Seletiva – Estacionamento – Itaimbezinho



Coleta Seletiva – Centro de Operações – Itaimbezinho



Coleta Seletiva – Estacionamento – Itaimbezinho



Coleta Seletiva – Centro Exposições - Itaimbezinho



Coleta Seletiva – Estacionamento – Itaimbezinho

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Armazenamento de resíduos – CAV Itaimbezinho



Coleta Seletiva – CAV Rio do Boi



Armazenamento de resíduos – CAV Itaimbezinho



Coleta Seletiva – CAV Rio do Boi



Armazenamento de resíduos – CAV Itaimbezinho



Coleta Seletiva – CAV Rio do Boi



Coleta Seletiva – CAV Rio do Boi



Lixeiras – CAV Rio do Boi

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Lixeiras – CAV Rio do Boi



Lixeiras – CAV Rio do Boi



Lixeiras – CAV Rio do Boi



Lixeiras – CAV Rio do Boi



Lixeiras – CAV Rio do Boi



Lixeiras CAV – Rio do Boi



Lixeiras – CAV Rio do Boi



Lixeiras CAV – Rio do Boi

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Armazenamento de resíduos – CAV Rio do Boi



Armazenamento de resíduos – CAV Rio do Boi



Armazenamento de resíduos – CAV Rio do Boi

(Outubro 2023 a Março de 2024)

Inspeção março/24:



Lixeiras - CAV Fortaleza – Sanitário



Lixeiras - CAV Fortaleza – Sanitário



Lixeiras - CAV Fortaleza – Sanitário



Lixeiras - CAV Fortaleza – Sanitário



Lixeiras - CAV Fortaleza – Sanitário



Lixeiras - CAV Fortaleza – Sanitário

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Lixeiras - CAV Fortaleza – Sanitário



Lixeiras - CAV Fortaleza – Sanitário



Lixeiras - CAV Fortaleza – Sanitário



Lixeiras - CAV Fortaleza – Sanitário



Lixeiras - CAV Fortaleza – Sanitário



Lixeira – PIC Segredo – Sanitários

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Lixeira – PIC Segredo – Sanitários



Lixeira – PIC Segredo – Sanitários



Lixeira – PIC Segredo – Sanitários



Lixeira – PIC Segredo – Sanitários



Lixeira – PIC Segredo – Sanitários



Lixeira – Portaria Fortaleza – Sanitário

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Lixeira – Portaria Fortaleza – Sanitário



Lixeira – Portaria Fortaleza – Sanitário



Lixeira – Portaria Fortaleza – Sanitário



Lixeira – Portaria Fortaleza – Sanitário



Lixeira – Portaria Fortaleza – Sanitário



Lixeira – Portaria Fortaleza – Sanitário

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Lixeiras – CAV Fortaleza – Área de Alimentação



Lixeiras – CAV Fortaleza – Área de Alimentação



Lixeiras – CAV Fortaleza – Área de Alimentação



Lixeira – PIC Segredo



Lixeiras – CAV Fortaleza – Área de Alimentação



Lixeira – PIC Segredo

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Lixeira – PIC Segredo



Armazenamento de Resíduos – Portaria Fortaleza



Lixeira – PIC Segredo



Armazenamento de Resíduos – Portaria Fortaleza



Lixeira – PIC Segredo



Armazenamento de Resíduos – Portaria Fortaleza

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Armazenamento de Resíduos – Portaria Fortaleza



Lixeira – Portaria Fortaleza



Armazenamento de Resíduos – Portaria Fortaleza



Lixeira – Portaria Fortaleza



Armazenamento de Resíduos – Portaria Fortaleza



Lixeira – Portaria Fortaleza

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Lixeira – Portaria Fortaleza



Lixeira – Portaria Itaimbezinho



Lixeira – Portaria Fortaleza



Lixeira – Portaria Itaimbezinho



Lixeira – Portaria Fortaleza



Lixeira – Portaria Itaimbezinho

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Armazenamento de Resíduos – Portaria Itaimbezinho



Lixeira – Portaria Itaimbezinho



Lixeira – Portaria Itaimbezinho



Lixeira – PIC Cotovel



Lixeira – Portaria Itaimbezinho



Lixeira – PIC Cotovel

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Lixeira – PIC Cotovelo



Lixeira – PIC Cotovelo



Lixeira – PIC Cotovelo



Lixeira – Estacionamento Itaimbezinho



Lixeira – PIC Cotovelo



Lixeira – Estacionamento Itaimbezinho

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Lixeira – Estacionamento Itaimbezinho



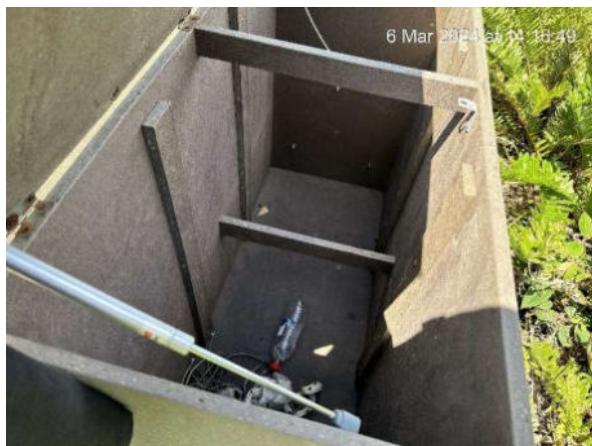
Lixeira – CAV Itaimbezinho



Lixeira – Estacionamento Itaimbezinho



Lixeira – CAV Itaimbezinho



Lixeira – Estacionamento Itaimbezinho



Lixeira – CAV Itaimbezinho - Sanitários

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Lixeira – CAV Itaimbezinho - Sanitários



Lixeira – CAV Itaimbezinho - Sanitários



Lixeira – CAV Itaimbezinho - Sanitários



Lixeira – PIC Cotovelo - Sanitários



Lixeira – CAV Itaimbezinho - Sanitários



Lixeira – PIC Cotovelo - Sanitários

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Lixeira – PIC Cotovelo - Sanitários



Lixeira – PIC Cotovelo - Sanitários



Lixeira – PIC Cotovelo - Sanitários



Lixeira – PIC Cotovelo - Sanitários



Lixeira – PIC Cotovelo - Sanitários

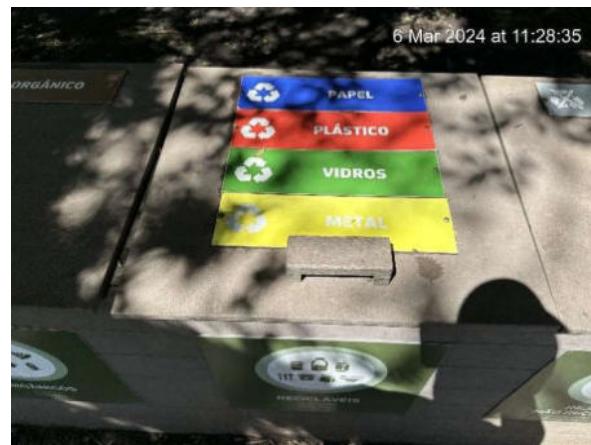


Lixeira – PIC Cotovelo - Sanitários

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Lixeira – PIC Cotovelo - Sanitários



Lixeira – CAV Itaimbezinho – Área de Alimentação



Lixeira – PIC Cotovelo - Sanitários



Lixeira – CAV Itaimbezinho – Área de Alimentação



Lixeira – CAV Itaimbezinho – Área de Alimentação



Lixeira – CAV Itaimbezinho – Área de Alimentação

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Lixeira – CAV Itaimbezinho – Área de Alimentação



Lixeira – Itaimbezinho – Área de Alimentação



Lixeira – Itaimbezinho – Área de Alimentação



Lixeira – Itaimbezinho – Área de Alimentação



Lixeira – Itaimbezinho – Área de Alimentação



Lixeira – Itaimbezinho – Área de Alimentação

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Lixeira – Itaimbezinho – Área de Alimentação



Lixeira – Itaimbezinho – Centro Operacional



Lixeira – Portaria – Núcleo Itaimbezinho



Lixeira – Itaimbezinho – Centro Operacional



Lixeira – Itaimbezinho – Centro Operacional



Lixeira – Itaimbezinho – Centro Operacional

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Lixeira – Itaimbezinho – Centro Operacional



Lixeira – Itaimbezinho – Centro Operacional



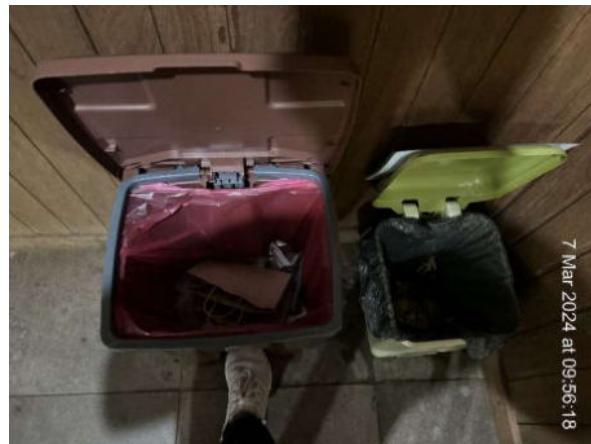
Lixeira – Itaimbezinho – Centro Operacional



Lixeira – CAV Rio do Boi



Lixeira – Itaimbezinho – Centro Operacional



Lixeira – CAV Rio do Boi

(Outubro 2023 a Março de 2024)



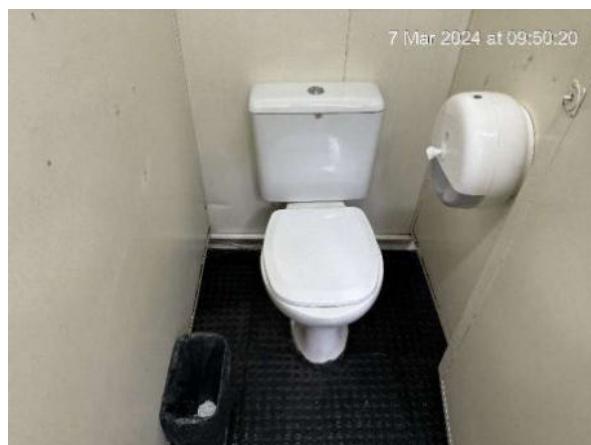
Lixeira – Rio do Boi – Sanitários



Lixeira – Rio do Boi – Sanitários



Lixeira – Rio do Boi – Sanitários



Lixeira – Rio do Boi – Sanitários



Lixeira – Rio do Boi – Sanitários



Lixeira – Rio do Boi – Sanitários

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Lixeira – CAV Rio do Boi



Lixeira – CAV Rio do Boi



Lixeira – CAV Rio do Boi



Lixeira – CAV Rio do Boi



Lixeira – CAV Rio do Boi



Lixeira – CAV Rio do Boi

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Lixeira – CAV Rio do Boi



Armazenamento de Resíduos – CAV Rio do Boi



Lixeira – CAV Rio do Boi



Armazenamento de Resíduos – CAV Rio do Boi



Armazenamento de Resíduos – CAV Rio do Boi

(Outubro 2023 a Março de 2024)

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

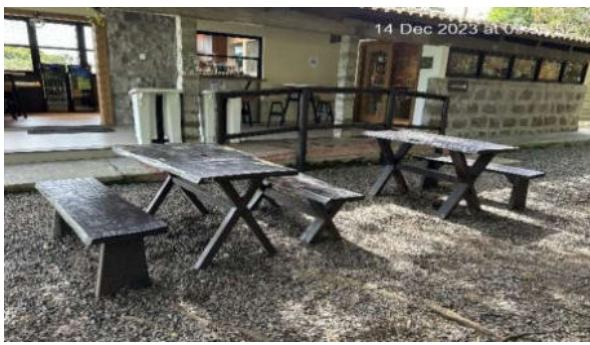
Inspeção Dezembro/23:



Área de alimentação – CAV Itaimbezinho



Área de alimentação – Café – CAV Itaimbezinho



Área de alimentação – CAV Itaimbezinho



Trilha do Vértice – Itaimbezinho



Área de alimentação – CAV Itaimbezinho



Área de alimentação – CAV Fortaleza



Trilha do vértice - Itaimbezinho



Área de alimentação – CAV Fortaleza

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Área de alimentação – CAV Fortaleza



Área de alimentação – CAV Itaimbezinho



Área de alimentação – CAV Fortaleza



Área de alimentação – CAV Itaimbezinho



Trilha do Mirante – Fortaleza



Centro de Operações - Itaimbezinho



Área de alimentação – CAV Itaimbezinho



Apoio Trilha do Segredo - Fortaleza

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Centro de Visitantes – CAV Fortaleza



CAV Rio do Boi

Inspeção Março/24:



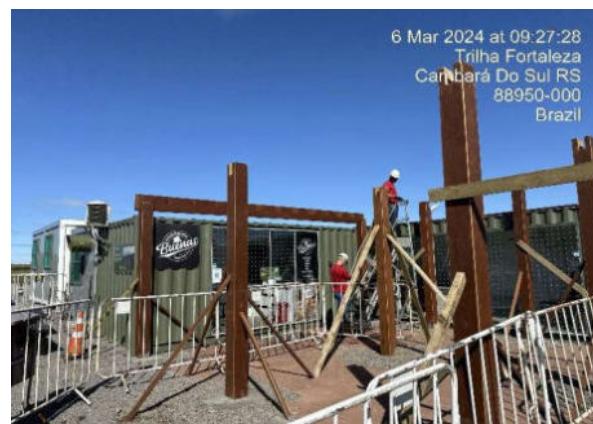
Área de alimentação – CAV Fortaleza



Área de alimentação – CAV Fortaleza



Área de alimentação – CAV Fortaleza



Área de alimentação – CAV Fortaleza



Área de alimentação – CAV Fortaleza



Área de alimentação – CAV Fortaleza

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Área de alimentação – CAV Fortaleza



Área de alimentação – CAV Itaimbezinho



Centro de Visitantes – CAV Fortaleza



Área de alimentação – CAV Itaimbezinho



Área de alimentação – CAV Itaimbezinho



Área de alimentação – CAV Itaimbezinho

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Área de alimentação – CAV Itaimbezinho



Área de alimentação – PIC Cotovelo



Área de alimentação – CAV Itaimbezinho



Área de alimentação – PIC Cotovelo



Trilha do Cotovelo – PIC Cotovelo



Área de alimentação – PIC Cotovelo

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Área de alimentação – PIC Cotovelho



Trilha do vértice – Itaimbezinho



Trilha do vértice – Itaimbezinho



Trilha do vértice – Itaimbezinho



Trilha do vértice – Itaimbezinho



Trilha do vértice – Itaimbezinho

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Trilha do Cotovelo – Itaimbezinho



Trilha do Cotovelo - Itaimbezinho



Trilha do Cotovelo - Itaimbezinho



Trilha do Cotovelo - Itaimbezinho



Trilha do Cotovelo - Itaimbezinho



CAV Rio do Boi

(Outubro 2023 a Março de 2024)



CAV Rio do Boi

Anexo V – Sanitários:

Inspeção Dezembro/23:



Sanitário masc. – CAV – Fortaleza



Sanitário masc. – CAV – Fortaleza



Sanitário masc. – CAV - Fortaleza



Sanitário masc. – CAV - Fortaleza



Sanitário masc. – CAV – Fortaleza



Sanitário masc. – CAV Mirante – Fortaleza



Sanitário masc. – CAV - Fortaleza



Sanitário masc. – CAV Mirante - Fortaleza

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Sanitário masc. – CAV Mirante – Fortaleza



Sanitário masc. – PIC Segredo – Fortaleza



Sanitário masc. – CAV Mirante - Fortaleza



Sanitário masc. – PIC Segredo – Fortaleza



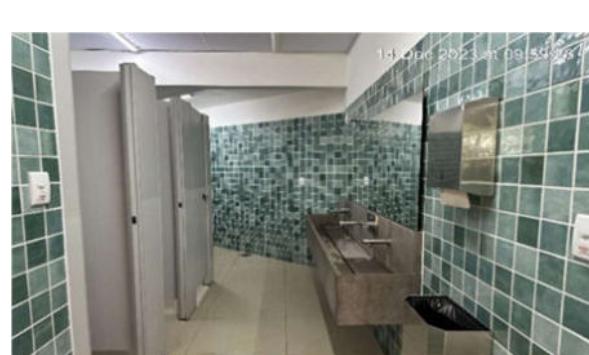
Sanitário masc. – CAV Mirante – Fortaleza



Sanitário masc. – CAV Itaimbezinho



Sanitário masc. – CAV Mirante – Fortaleza



Sanitário masc. – CAV Itaimbezinho

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Sanitário masc. – CAV Itaimbezinho



Sanitário masc. – CAV Itaimbezinho



Sanitário masc. – CAV Itaimbezinho



Sanitário PCD – CAV Itaimbezinho



Sanitário Masc. – CAV Itaimbezinho



Sanitário masc. – CAV Itaimbezinho



Sanitário masc. – CAV Itaimbezinho



Sanitário masc. – Rio do Boi

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Sanitário masc. – Rio do Boi



Sanitário masc. – Rio do Boi



Sanitário masc. – Rio do Boi



Sanitário masc. – Rio do Boi



Sanitário masc. – Rio do Boi



Sanitário masc. – Rio do Boi



Sanitário masc. – Rio do Boi



Sanitário masc. – Rio do Boi

(Outubro 2023 a Março de 2024)



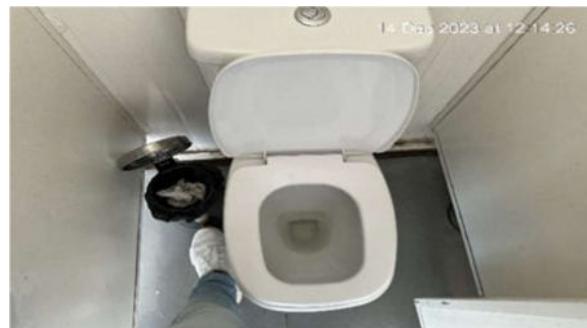
Sanitário fem – Rio do Boi



Sanitário masc. – Portaria Núcleo Fortaleza



Sanitário fem. – Rio do Boi



Sanitário masc. – Portaria Núcleo Fortaleza



Sanitário masc. – PIC Segredo Núcleo Fortaleza



Sanitário masc. – Portaria Núcleo Fortaleza



Sanitário masc. – PIC Segredo Núcleo Fortaleza

(Outubro 2023 a Março de 2024)

Inspeção Março/24:



CAV Fortaleza – Sanitários



CAV Fortaleza – Sanitários



CAV Fortaleza – Sanitários



CAV Fortaleza – Sanitários



CAV Fortaleza – Sanitários



CAV Fortaleza – Sanitários

(Outubro 2023 a Março de 2024)



CAV Fortaleza – Sanitários



CAV Fortaleza – Sanitários



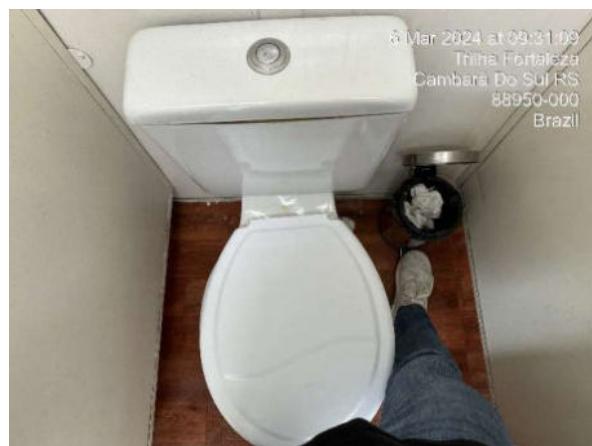
CAV Fortaleza – Sanitários



CAV Fortaleza – Sanitários



CAV Fortaleza – Sanitários



CAV Fortaleza – Sanitários

(Outubro 2023 a Março de 2024)



CAV Fortaleza – Sanitários



CAV Fortaleza – Sanitários



CAV Fortaleza – Sanitários



CAV Fortaleza – Sanitários



CAV Fortaleza – Sanitários



CAV Fortaleza – Sanitários

(Outubro 2023 a Março de 2024)



PIC Segredo – Sanitários



PIC Segredo – Sanitários



PIC Segredo – Sanitários



PIC Segredo – Sanitários



PIC Segredo – Sanitários



PIC Segredo – Sanitários

(Outubro 2023 a Março de 2024)



PIC Segredo – Sanitários



Portaria Fortaleza – Sanitários



PIC Segredo – Sanitários



Portaria Fortaleza – Sanitários



PIC Segredo – Sanitários



Portaria Fortaleza – Sanitários

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Portaria Fortaleza – Sanitários



Portaria Fortaleza – Sanitários



Portaria Fortaleza – Sanitários



Portaria Fortaleza – Sanitários



Portaria Fortaleza – Sanitários



Portaria Fortaleza – Sanitários

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Portaria Fortaleza – Sanitários



Portaria Fortaleza – Sanitários



Portaria Fortaleza – Sanitários



Portaria Fortaleza – Sanitários



Portaria Fortaleza – Sanitários



Portaria Fortaleza – Sanitários

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Portaria Fortaleza – Sanitários



CAV Itaimbezinho – Sanitários



CAV Itaimbezinho – Sanitários



CAV Itaimbezinho – Sanitários



CAV Itaimbezinho – Sanitários



CAV Itaimbezinho – Sanitários

(Outubro 2023 a Março de 2024)



CAV Itaimbezinho – Sanitários



CAV Itaimbezinho – Sanitários



CAV Itaimbezinho – Sanitários



CAV Itaimbezinho – Sanitários



CAV Itaimbezinho – Sanitários



CAV Itaimbezinho – Sanitários

(Outubro 2023 a Março de 2024)



CAV Itaimbezinho – Sanitários



PIC Cotovelo – Sanitários



CAV Itaimbezinho – Sanitários



PIC Cotovelo – Sanitários



PIC Cotovelo – Sanitários



PIC Cotovelo – Sanitários

(Outubro 2023 a Março de 2024)



PIC Cotovelo – Sanitários



PIC Cotovelo – Sanitários



PIC Cotovelo – Sanitários



PIC Cotovelo – Sanitários



PIC Cotovelo – Sanitários



PIC Cotovelo – Sanitários

(Outubro 2023 a Março de 2024)



PIC Cotovelo – Sanitários



PIC Cotovelo – Sanitários



PIC Cotovelo – Sanitários



PIC Cotovelo – Sanitários



PIC Cotovelo – Sanitários



PIC Cotovelo – Sanitários

(Outubro 2023 a Março de 2024)



PIC Cotovelo – Sanitários



CAV Rio do Boi – Sanitários



PIC Cotovelo – Sanitários



CAV Rio do Boi – Sanitários



PIC Cotovelo – Sanitários



CAV Rio do Boi – Sanitários

(Outubro 2023 a Março de 2024)



CAV Rio do Boi – Sanitários



CAV Rio do Boi – Sanitários



CAV Rio do Boi – Sanitários



CAV Rio do Boi – Sanitários



CAV Rio do Boi – Sanitários



CAV Rio do Boi – Sanitários

(Outubro 2023 a Março de 2024)



CAV Rio do Boi – Sanitários



CAV Rio do Boi – Sanitários



CAV Rio do Boi – Sanitários

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





A NATUREZA NOS CONECTA

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

DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0016

REVISÃO: R0

DATA: 29/02/2024

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

FEVEREIRO DE 2024

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



RELATÓRIO FOTOGRÁFICO

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

EMPRESA: URBIA CÂNIONS VERDES S/A	LOCAL: PNAS/PNSG	
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0016	REVISÃO: R0	DATA: 29/02/2024
PERÍODO:	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ:	

Para que houvesse a diminuição na geração de resíduos nos PARNAs, durante os meses de outubro, novembro e dezembro de 2023, foram adotadas as seguintes medidas:

- Fornecimento de Squeezes, conforme imagem 1, fazendo com que o colaboradores diminuam a utilização de garrafas de água recicláveis durante a jornada de trabalho;
- Fornecimento de canecas ecológicas feitas de fibra de coco, conforme imagem 2, extinguindo o uso de copos plásticos descartáveis nos refeitórios e áreas de convivência dos PARNAs;
- Substituição dos papéis higiênicos e papéis toalhas convencionais por papéis do tipo biodegradável, conforme imagens 3 e 4, fazendo com que esses resíduos acelerem o tempo decomposição, sendo essa uma solução mais ecológica.



AÇÕES PARA DIMINUIÇÃO DA GERAÇÃO DE RESÍDUOS

SQUEEZE FORNECIDO PARA A HIDRATAÇÃO DOS COLABORADORES

AÇÕES PARA DIMINUIÇÃO DA GERAÇÃO DE RESÍDUOS

CANECA FORNECIDA PARA OS COLABORADORES, EXTINGUINDO O USO DE COPOS PLÁSTICOS RECICLÁVEIS



AÇÕES PARA DIMINUIÇÃO DA GERAÇÃO DE RESÍDUOS

PAPEL HIGIÊNICO BIODEGRADÁVEL

AÇÕES PARA DIMINUIÇÃO DA GERAÇÃO DE RESÍDUOS

PAPEL TOALHA BIODEGRADÁVEL

• Urbia Cânions Verdes S.A.

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

(Outubro 2023 a Março de 2024)

Anexo VII – Estado de conservação das edificações:

Inspeção Dezembro/23:



CAV Rio do Boi



Portaria – Núcleo Itaimbezinho



CAV Rio do Boi



Portaria – Núcleo Itaimbezinho



CAV Rio do Boi



CAV – Itaimbezinho



CAV Rio do Boi



CAV - Itaimbezinho

(Outubro 2023 a Março de 2024)



CAV – Rio do Boi



Bancos – Trilha do Vértice



CAV – Rio do Boi



Bancos – CAV Rio do Boi



Centro de Exposições – Núcleo Fortaleza



Banco – CAV Itaimbezinho



CAV – Itaimbezinho – Café Costanera



Bancos – CAV Itaimbezinho

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Área de alimentação – CAV Fortaleza



Tirolesa – Trilha mirante Fortaleza



CAV – Rio do Boi



Tirolesa – Trilha mirante Fortaleza



Deck – Trilha do Vértice – Itaimbezinho



Centro de visitação – Itaimbezinho



Deck – Trilha do Vértice – Itaimbezinho



Centro de visitação – Itaimbezinho

(Outubro 2023 a Março de 2024)



CAV – Rio do Boi



Bancos – Trilha do Mirante Fortaleza



CAV – Rio do Boi



Bancos – Trilha do Mirante Fortaleza



Centro de Exposições – Núcleo Fortaleza



Bancos – Trilha do vértice



Centro de exposições – Núcleo Fortaleza



Bancos – Trilha do vértice

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Bancos – Trilha do vértice



Bancos – Trilha do vértice

(Outubro 2023 a Março de 2024)

Inspeção Março/24:



Centro de Exposições – Núcleo Fortaleza



Centro de Exposições – Núcleo Fortaleza



Centro de Exposições – Núcleo Fortaleza



Centro de Exposições – Núcleo Fortaleza



Centro de Exposições – Núcleo Fortaleza



Centro de Exposições – Núcleo Fortaleza

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Centro de Exposições – Núcleo Fortaleza



Área de alimentação – CAV Fortaleza – Bancos



Portaria – Núcleo Fortaleza



Área de alimentação – CAV Fortaleza - Bancos



Área de alimentação – CAV Fortaleza



Área de alimentação – CAV Fortaleza

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Área de alimentação – CAV Fortaleza



Trilha do Mirante – Deck



Área de alimentação – CAV Fortaleza



Portaria – Núcleo Itaimbezinho



Trilha do Mirante – Deck



Portaria – Núcleo Itaimbezinho

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Portaria – Núcleo Itaimbezinho



Portaria – Núcleo Itaimbezinho



Portaria – Núcleo Itaimbezinho



Trilha do Cotovelo – Deck



Portaria – Núcleo Itaimbezinho



Trilha do Cotovelo – Deck

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Trilha do Cotovelo – Ponte



Trilha do Cotovelo – Ponte



Trilha do Cotovelo – Banco



Trilha do Vértice – Deck



Trilha do Cotovelo – Banco



Trilha do Vértice – Deck

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Trilha do Vértice – Deck



Trilha do Vértice – Banco



Trilha do Vértice – Banco



Trilha do Vértice – Banco



Trilha do Vértice – Banco



PIC Cotovelo – Banco

(Outubro 2023 a Março de 2024)



PIC Cotovelo - Banco



CAV Itaimbezinho



Núcleo Itaimbezinho - Banco



(Outubro 2023 a Março de 2024)



Núcleo Itaimbezinho - Banco



Núcleo Itaimbezinho - Banco



Núcleo Itaimbezinho - Banco



Núcleo Itaimbezinho - Banco

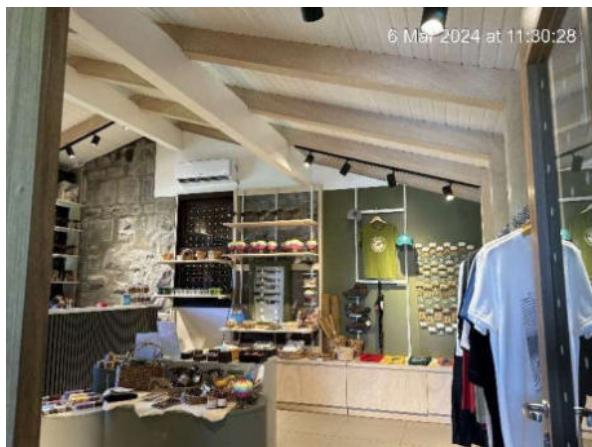


Núcleo Itaimbezinho - Banco



Núcleo Itaimbezinho

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Núcleo Itaimbezinho – Urbia Store



CAV Rio do Boi - Banco



Núcleo Itaimbezinho



CAV Rio do Boi



CAV Rio do Boi - Banco



CAV Rio do Boi

(Outubro 2023 a Março de 2024)



CAV Rio do Boi



CAV Rio do Boi



CAV Rio do Boi



CAV Rio do Boi



CAV Rio do Boi



CAV Rio do Boi

(Outubro 2023 a Março de 2024)



CAV Rio do Boi



CAV Rio do Boi



CAV Rio do Boi



CAV Rio do Boi



CAV Rio do Boi



CAV Rio do Boi

Anexo VIII – Sinalização:

Inspeção Dezembro/23:



Sinalização – Trilha Mirante Fortaleza



Sinalização – Portaria Fortaleza



Sinalização – Trilha Mirante Fortaleza



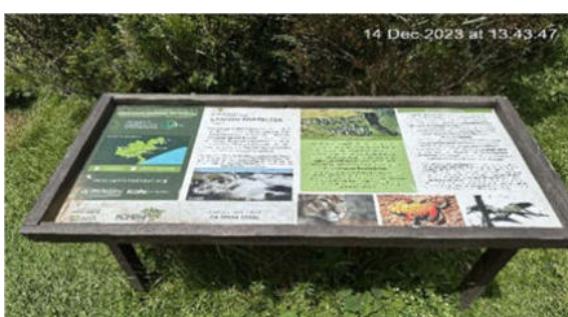
Sinalização – Portaria Fortaleza



Sinalização – Trilha Mirante Fortaleza



Sinalização – Portaria Fortaleza



Sinalização – Mirante Fortaleza



Sinalização – Portaria Itaimbezinho

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Sinalização – Trilha do Vértice



Sinalização – Trilha Rio do Boi



Sinalização – Trilha do Vértice



Sinalização – Trilha Mirante Fortaleza



Sinalização – ICMBio – CAV Rio do Boi



Sinalização – Trilha Mirante Fortaleza



Sinalização – Rio do Boi



Sinalização – Trilha Mirante Fortaleza

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Sinalização – Trilha Mirante Fortaleza



Sinalização – Trilha Mirante Fortaleza



Sinalização – Trilha Mirante Fortaleza



Sinalização – CAV Itaimbezinho



Sinalização – Trilha Mirante Fortaleza



Sinalização – CAV Itaimbezinho

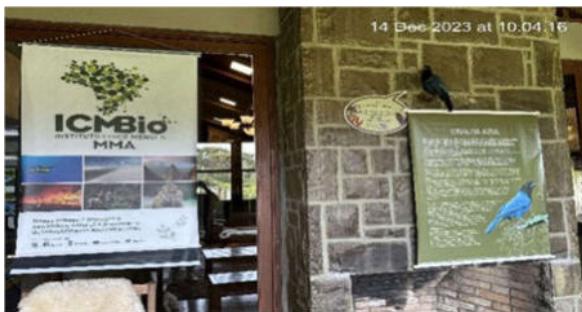


Sinalização – Trilha Mirante Fortaleza



Sinalização – CAV Itaimbezinho

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Sinalização – Centro de exposições – Itaimbezinho



Sinalização informativa – CAV Rio do Boi



Sinalização – Centro de exposições – Itaimbezinho



Sinalização – PIC Segredo – Fortaleza



Sinalização informativa – CAV Itaimbezinho



Sinalização – PIC Segredo – Fortaleza



Sinalização – CAV Rio do Boi



Sinalização – PIC Segredo - Fortaleza

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Sinalização – Trilha Mirante Fortaleza



Sinalização – Portaria Fortaleza



Sinalização – Trilha Mirante Fortaleza



Sinalização – Centro de visitantes Fortaleza



Sinalização – Trilha Mirante Fortaleza



Sinalização – Sanitários Portaria Fortaleza



Sinalização – Trilha Rio do Boi



Sinalização – Sanitário Mirante Fortaleza

Inspeção Março/24:



Trilha do Mirante – Núcleo Fortaleza



Trilha do Mirante – Núcleo Fortaleza



Trilha do Mirante – Núcleo Fortaleza



Trilha do Mirante – Núcleo Fortaleza



Trilha do Mirante – Núcleo Fortaleza



Trilha do Mirante – Núcleo Fortaleza

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Trilha do Mirante – Núcleo Fortaleza



Trilha do Mirante – Núcleo Fortaleza



Trilha do Mirante – Núcleo Fortaleza



Trilha do Mirante – Núcleo Fortaleza



Trilha do Mirante – Núcleo Fortaleza



Trilha do Mirante – Núcleo Fortaleza

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Trilha do Mirante – Núcleo Fortaleza



Trilha do Mirante – Núcleo Fortaleza



Trilha do Mirante – Núcleo Fortaleza



Trilha do Mirante – Núcleo Fortaleza



Trilha do Mirante – Núcleo Fortaleza



Trilha do Mirante – Núcleo Fortaleza

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Trilha do Mirante – Núcleo Fortaleza



Trilha do Mirante – Núcleo Fortaleza



Trilha do Mirante – Núcleo Fortaleza



Trilha do Mirante – Núcleo Fortaleza



Trilha do Mirante – Núcleo Fortaleza



Trilha do Mirante – Núcleo Fortaleza

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Trilha do Borda Sul – Núcleo Fortaleza



Trilha do Borda Sul – Núcleo Fortaleza



Trilha do Borda Sul – Núcleo Fortaleza



Trilha do Borda Sul – Núcleo Fortaleza



Trilha do Borda Sul – Núcleo Fortaleza



Trilha do Borda Sul – Núcleo Fortaleza

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Trilha do Borda Sul – Núcleo Fortaleza



Trilha do Borda Sul – Núcleo Fortaleza



Trilha do Borda Sul – Núcleo Fortaleza



Trilha do Borda Sul – Núcleo Fortaleza



Trilha do Borda Sul – Núcleo Fortaleza



Portaria Fortaleza

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Portaria Fortaleza



Portaria Fortaleza



Portaria Fortaleza



Portaria Fortaleza



Portaria Fortaleza



Portaria Fortaleza

(Outubro 2023 a Março de 2024)



PIC Segredo



PIC Segredo



PIC Segredo



PIC Segredo



PIC Segredo



PIC Segredo

(Outubro 2023 a Março de 2024)



PIC Segredo



CAV Fortaleza – Área de Alimentação



CAV Fortaleza – Área de Alimentação



Estacionamento – Núcleo Fortaleza



CAV Fortaleza – Área de Alimentação



Estacionamento – Núcleo Fortaleza

(Outubro 2023 a Março de 2024)



CAV Fortaleza



Estacionamento – Núcleo Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



Estacionamento – Núcleo Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



Estacionamento – Núcleo Itaimbezinho

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Área de Alimentação – CAV Itaimbezinho



Área de Alimentação – CAV Itaimbezinho



Área de Alimentação – CAV Itaimbezinho



Área de Alimentação – CAV Itaimbezinho



Área de Alimentação – CAV Itaimbezinho



Área de Alimentação – CAV Itaimbezinho

(Outubro 2023 a Março de 2024)



PIC Cotovelo



PIC Cotovelo



PIC Cotovelo



Portaria – Núcleo Itaimbezinho



PIC Cotovelo



Portaria – Núcleo Itaimbezinho

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Portaria – Núcleo 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

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Vértice



Trilha do Cotovelo



Trilha do Vértice

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Trilha do Vértice



Trilha do Vértice



Trilha do Vértice



Trilha do Vértice



Trilha do Vértice



Trilha do Vértice

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Trilha do Vértice



Trilha do Vértice



Trilha do Vértice



Trilha do Vértice



Trilha do Vértice



Trilha do Vértice

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Trilha do Vértice



CAV Rio do Boi



Trilha do Vértice



CAV Rio do Boi



CAV Rio do Boi



CAV Rio do Boi

(Outubro 2023 a Março de 2024)



CAV Rio do Boi



CAV Rio do Boi



CAV Rio do Boi

Anexo IX – Exposição interpretativa:

Inspeção Dezembro/23:



Sinalização – Mirante do Vértice



Sinalização – Centro de Exposições – Itaimbezinho



Sinalização – Centro de Exposições - Itaimbezinho



Sinalização – Centro de Exposições – Itaimbezinho



Sinalização – Mirante trilha do Vértice



Centro de Exposições – Itaimbezinho



Sinalização – Centro de Exposições - Itaimbezinho



Sinalização – Centro de Exposições - Fortaleza

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Sinalização – Centro de Exposições – Fortaleza



Sinalização – Trilha do Mirante Fortaleza

Inspeção Março/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

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Centro de Exposições – Itaimbezinho



Centro de Exposições – Núcleo Fortaleza



Centro de Exposições – Itaimbezinho



Centro de Exposições – Núcleo Fortaleza



Trilha do Vértice – Núcleo Itaimbezinho



Centro de Exposições – Núcleo Fortaleza

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Centro de Exposições – Núcleo Fortaleza

Anexo X – Poda e corte:

Inspeção Dezembro/23:



Poda e corte – Trilha Mirante Fortaleza



Poda e corte – Trilha Mirante Fortaleza



Poda e corte – Trilha Mirante Fortaleza



Poda e corte – Trilha Mirante Fortaleza



Poda e corte – Trilha Mirante Fortaleza



Poda e corte – Trilha Mirante Fortaleza



Poda e corte – Trilha Mirante Fortaleza



Poda e corte – Trilha do Vértice

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Poda e corte – Trilha do Vértice



Poda e corte – Trilha do Vértice



Poda e corte – Trilha do Vértice



Poda e corte – Rio do Boi



Poda e corte – Trilha do Vértice



Poda e corte – Rio do Boi



Poda e corte – Trilha do Vértice



Poda e corte – Rio do Boi

Inspeção Março/24:



Trilha do Mirante – Núcleo Fortaleza



Trilha do Borda Sul – Núcleo Fortaleza



Trilha do Mirante – Núcleo Fortaleza



Trilha do Borda Sul – Núcleo Fortaleza



Trilha do Mirante – Núcleo Fortaleza



Trilha do Borda Sul – Núcleo Fortaleza

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Trilha do Borda Sul – Núcleo Fortaleza



Trilha do Cotovelo – Núcleo Itaimbezinho



Trilha do Borda Sul – Núcleo Fortaleza



Trilha do Cotovelo – Núcleo Itaimbezinho



CAV Fortaleza



Trilha do Cotovelo – Núcleo Itaimbezinho

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Trilha do Cotovelo – Núcleo Itaimbezinho



Trilha do Vértice – Núcleo Itaimbezinho



Trilha do Cotovelo – Núcleo Itaimbezinho



Trilha do Vértice – Núcleo Itaimbezinho



Trilha do Cotovelo – Núcleo Itaimbezinho



Trilha do Vértice – Núcleo Itaimbezinho

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Trilha do Vértice – Núcleo Itaimbezinho



Trilha do Vértice – Núcleo Itaimbezinho



Trilha do Vértice – Núcleo Itaimbezinho



Trilha do Vértice – Núcleo Itaimbezinho

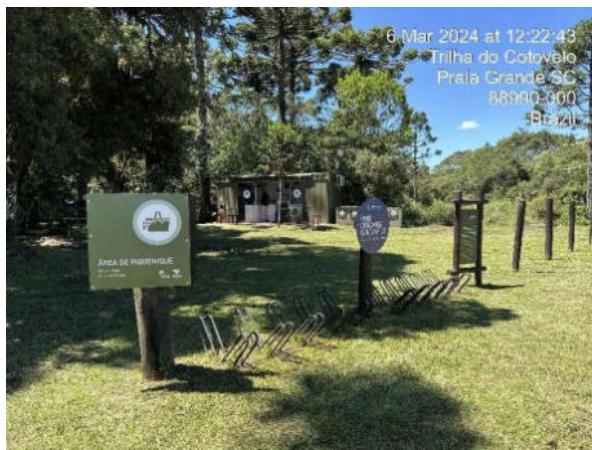


Trilha do Vértice – Núcleo Itaimbezinho



PIC Cotovelo – Núcleo Itaimbezinho

(Outubro 2023 a Março de 2024)



PIC Cotovelo – Núcleo Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



PIC Cotovelo – Núcleo Itaimbezinho



CAV – Rio do Boi



CAV Itaimbezinho

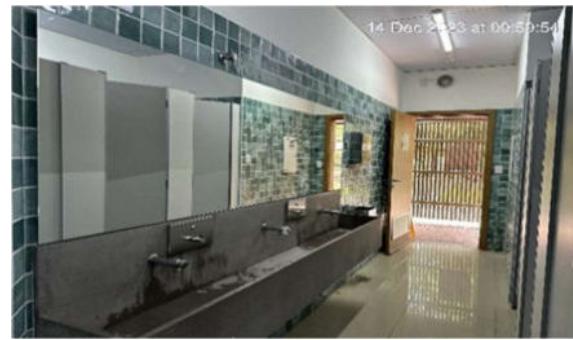
(Outubro 2023 a Março de 2024)

Anexo XI – Iluminação:

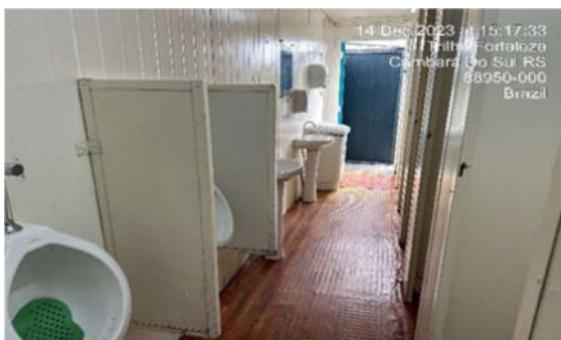
Inspeção Dezembro/23:



Iluminação – Sanitário masculino – CAV Segredo



Iluminação – Sanitário - CAV Itaimbezinho



Iluminação – Sanitário masculino – CAV Segredo



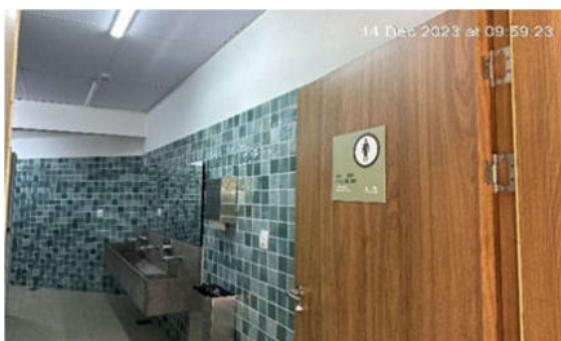
Iluminação - CAV Itaimbezinho – Urbia Store



Iluminação – Centro de exposições – Fortaleza



Iluminação – Centro de exposições - Itaimbezinho



Iluminação – Sanitário - CAV Itaimbezinho



Iluminação – Portaria Itaimbezinho

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Iluminação – Sanitário masculino – Rio do Boi



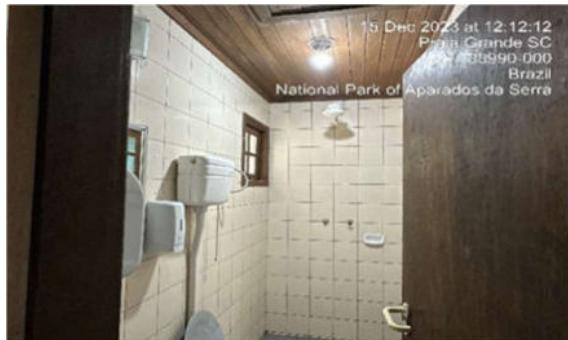
Iluminação – CAV Rio do Boi



Iluminação – CAV Rio do Boi



Iluminação – CAV Rio do Boi



Iluminação – CAV Rio do Boi



Iluminação – CAV Rio do Boi



Iluminação – CAV Rio do Boi



Iluminação – CAV Rio do Boi

(Outubro 2023 a Março de 2024)

Inspeção Março/24:



CAV Fortaleza



PIC Segredo – Sanitários



CAV Fortaleza - Sanitários



PIC Segredo – Sanitários



CAV Fortaleza – Sanitários



Portaria Fortaleza – Sanitários

(Outubro 2023 a Março de 2024)



Portaria Fortaleza - Sanitários



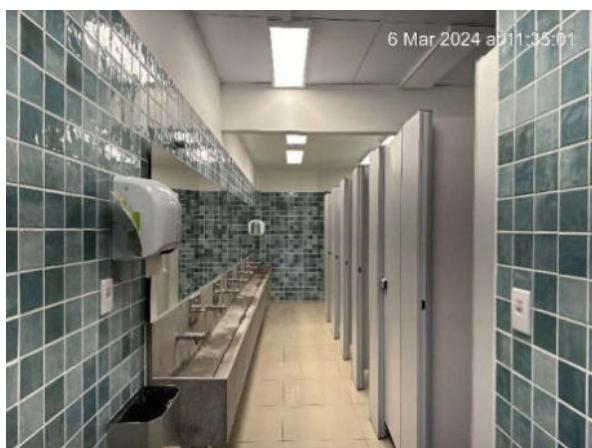
PIC Cotovelo - Sanitários



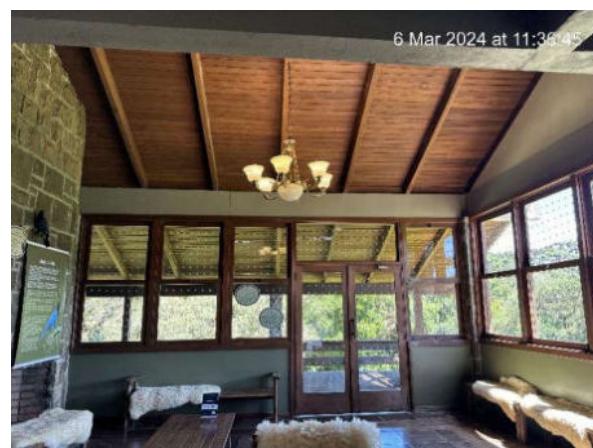
CAV Itaimbezinho - Sanitários



PIC Cotovelo - Sanitários



CAV Itaimbezinho - Sanitários



CAV Itaimbezinho

(Outubro 2023 a Março de 2024)



CAV Itaimbezinho



Portaria Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



Portaria Itaimbezinho - Sanitários



Portaria Itaimbezinho



Portaria Itaimbezinho - Sanitários

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

6	RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE	Adotar requisitos de Responsabilidade e Autoridade definidos no Manual do SIG do grupo CCPS até definição dos próprios da Unha Canivis Verdes RS-SC	Fernando Medeiros / Humberto	Humberto / Lindenor / Fernando Medeiros	Sim	Previsto						
		Tabular requisitos de responsabilidade e autoridades próprios	Fernando Medeiros / Humberto	Humberto / Lindenor / Fernando Medeiros	Não	Previsto	Realizado					
		Divulgar requisitos de responsabilidade e autoridade internamente	Fernando Medeiros / Humberto	Gestores	Não	Previsto	Realizado					
7	REQUISITOS LEGAIS	Adotar procedimento de Identificação e Atendimento a Requisitos Legais e Outros Requisitos do grupo CCPS até definição dos próprios da Unha Canivis Verdes RS-SC	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros / Humberto	Sim	Previsto	Realizado					
		Ter o Sistema Ecosafety para monitoramento de Requisitos Legais	Fernando Medeiros / Humberto	A definir (SMS)	Sim	Previsto	Realizado					
		Checar CIPA quando	Cair	Clair de Abreu / Fernando Medeiros	Sim	Previsto	Realizado					
		Definir equipe básica para registro SESMT	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros	Sim	Previsto	Realizado					
		Implantar sistemática atendimento social	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros	Sim	Previsto	Realizado					
		PCA (Programa de Controle Auditivo)	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros	Sim	Previsto	Realizado					
		PPR (Programa de Proteção Respiratória)	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros	Sim	Previsto	Realizado					
		PGR (Plano de Gerenciamento de Riscos)	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros	Sim	Previsto	Realizado					
8	OBJETIVOS E METAS	PPRA (Plano de Prevenção a Riscos Ambientais)	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros	Sim	Previsto	Realizado					
		PCMBO (Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional)	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros	Sim	Previsto	Realizado					
		LTCAT (Lendo Técnico das Codificações Ambientais de Trabalho)	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros	Sim	Previsto	Realizado					
		Criar procedimento de identificação e Atendimento a Requisitos Legais e Outros Requisitos próprios da Unha Canivis Verdes RS-SC	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros	Não	Previsto	Realizado					
9	CONTROLE DE RISCOS	Adotar procedimento Objetivos e Metas do grupo CCPS até definição dos próprios da Unha Canivis Verdes RS-SC	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros / Humberto	Sim	Previsto	Realizado					
		Criar procedimento OBJETIVO E METAS alinhado ao grupo CCPS e peculiaridades do empreendimento Unha	Fernando Medeiros / Humberto	Humberto / Lindenor e Fernando Medeiros	Não	Previsto	Realizado					
		Divulgar OBJETIVO E METAS - Unha	Fernando Medeiros / Humberto	Gestores	Não	Previsto	Realizado					

urbn

CRONOGRAMA DOCUMENTOS BÁSICOS - SIG URBIA

10	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAIS	Chegar operacionalização dos check list's básicos (veículos, instalações, equipamentos,etc)	Fernando Medeiros	Fernando Medeiros	Sim	Previsto	
		Desenvolver Procedimento Operacional "Balanço Infrôto"	Fernando Medeiros	Fernando Medeiros	Não	Previsto	Realizado
		Desenvolver Procedimento Operacional "Irretense"	Fernando Medeiros	Fernando Medeiros	Não	Previsto	Realizado
		Desenvolver Procedimento Operacional "Locação de Veículos"	Fernando Medeiros	Fernando Medeiros	Não	Previsto	Realizado
		Orar procedimento operacional específico para cada oferta de atividade de turismo e ação (acompanhar no Cronograma - Operacionalização)	Fernando medeiros / Humberto	Todos gestores	Não	Previsto	Realizado
11	PLANO DE ATENDIMENTO A EMERGÊNCIAS	Adotar critério do procedimento Preparação e Atendimento a Emergências do grupo COPS	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros / Humberto	Não	Previsto	Realizado
		Revisar procedimento Preparação e Atendimento a Emergências da Unisul	Fernando Medeiros	Daniela Gómez , Raphael Ribeiro, Jairton Souza, Denise Bittencourt	Não	Previsto	Realizado
		Desenvolver cópia dos simulados de 2022	Fernando Medeiros	Fernando Medeiros	Não	Previsto	Realizado
		Garantir equipamento atendimento a emergências (bombeiros) em Ilhéus/Ilhéus e Fortaleza	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros / Humberto	Não	Previsto	Realizado
		Mantir atualizações conforme revisão/criação de procedimentos operacionais	Fernando Medeiros	Fernando Medeiros	Não	Previsto	Realizado
12	PROCEDIMENTO PARA CRIAR PROCEDIMENTO	Orar procedimento para Elaboração de procedimento	Fernando Medeiros	Fernando Medeiros	Não	Previsto	
		Utilizar padrão de procedimento já definido	Fernando Medeiros	Todos gestores	Sim	Previsto	Realizado
		Divulgar procedimento para criação de Procedimento	Fernando Medeiros	Fernando Medeiros	Não	Previsto	Realizado
13	AUDITORIA INTERNA	Adotar procedimento Auditoria Interna do grupo COPS até definição de procedimento próprio da Unisul	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros / Humberto	Não	Previsto	Realizado
		Orar procedimento Auditoria Interna próprio da Unisul	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros	Não	Previsto	Realizado
14	CONTROLE DE DOCUMENTOS E REGISTROS	Orçamento do dízimo de SGI	Fernando Medeiros	Fernando Medeiros	Não	Previsto	Realizado
		Adotar procedimento Identificação e Restrição/Identificação do grupo COPS até definição de procedimento próprio da Unisul	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros / Humberto	Não	Previsto	Realizado
		Adotar procedimento Controle de Documentos e Registros do grupo COPS até definição de procedimento próprio da Unisul	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros	Não	Previsto	Realizado
		Manutenção				Previsto	Realizado

14	CONTROLE DE DOCUMENTOS E REGISTROS	Abrir procedimento Controle de Documentos e Registros do grupo COPIS até definição de procedimento próprio da Unis	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros	Não	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
		Criar procedimento Identificação e Rastreabilidade e Controle de documentos e registros	Fernando Medeiros	Fernando Medeiros	Não	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
		Divulgar procedimento Identificação e Rastreabilidade e Controle de documentos e Registros	Fernando Medeiros	Fernando Medeiros	Não	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
15	TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES E MELHORIAS	Abrir procedimento Controle de Não Conformidades e Melhorias do grupo CPDS até definição de procedimento próprio da Unis	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros / Humberto	Não	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
		Criar procedimento Controle de Não Conformidades e Melhorias próprio da Unis	Fernando Medeiros	Fernando Medeiros	Não	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
		Divulgar procedimento Controle de Não Conformidades e Melhorias próprio da Unis	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros	Não	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
16	COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO	Abrir procedimento Competência, Conscientização e Treinamento do grupo CPDS até definição de procedimento próprio da Unis	Clar / Fernando Medeiros	Fernando Medeiros / Clar / Letícia / Humberto	Sim	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
		Conformidade da operação de DDS em campo conforme definido	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros	sim	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
		Estatística e garantir Treinamento de Integração a todo novo colaborador	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros	sim	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
		Estatística e garantir Treinamento de Básicos de Promoces Socorros a todo novo colaborador	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros	sim	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
		Estatística e garantir Treinamento de Direção Defensiva a todos materiais e condutores	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros	sim	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
		Criar procedimento Competência, Conscientização e Treinamento próprio da Unis	Clar / Fernando Medeiros	Clar / Letícia / Fernando Medeiros	Não	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
		Divulgar procedimento Competência, Conscientização e Treinamento próprio da Unis	Clar / Fernando Medeiros	Toxic gestores	Não	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
		Abrir procedimento Consulta e Comunicação do grupo CCDS - até definição de procedimento próprio da Unis	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros / Humberto / Clar / Letícia / Fernando Medeiros	Sim	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado

Anexo XIII – OFÍCIO Nº 004/2023:



Deloitte Touche Tohmatsu Consultores Ltda.
Avenida Chucri Zaidan, 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:

Não	Parcial	Sim
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
$0 < \text{SINC} \leq 1$	9
$1 < \text{SINC} \leq 2$	8
$2 < \text{SINC} \leq 3$	7
$3 < \text{SINC} \leq 4$	6
$4 < \text{SINC} \leq 5$	5
$5 < \text{SINC} \leq 6$	4
$6 < \text{SINC} \leq 7$	3
$7 < \text{SINC} \leq 8$	2
$8 < \text{SINC} \leq 9$	1
$9 < \text{SINC} \leq 10$	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 N°204/2023/DAFI/CGEUP/DIMAN/GABIN/ICMBio

Brasilia, 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-elettronico>. 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 VI 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 VI. - 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 VI 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 VI 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 trilingue, 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		
PARTICIPANTES: Urbia: Humberto José e Íris Fontes ICMBio: Luiz Eugênio, Eridiane Silva, Antônio Cesar e Letícia Regina. Deloitte: Wagner Nogueira, Pedro Castilho e Felipe Versiani.			 MINUTA PARA DISCUSSÃO			
OBJETIVOS / PAUTA:						
1. Reunião de acompanhamento mensal das atividades executadas pelo Verificador Independente no contexto do contrato de concessão nº 01/2021, que diz respeito à Revitalização, Modernização, Operação, Manutenção e Gestão de Áreas dos PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA E DA SERRA GERAL.						
ASSUNTOS DISCUTIDOS						
ITEM	DISCUSSÕES	AÇÃO / ENCAMINHAMENTO	RESPONSÁVEL	PRAZO		
Critérios de Mensuração de Desempenho	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Encaminhar às partes (Deloitte e Urbia), via ofício, a decisão tomada pelo ICMBio. 	ICMBio	23/11/2023		
Pesquisa de Satisfação	<ul style="list-style-type: none"> 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, 	<ul style="list-style-type: none"> Manter a pesquisa de satisfação nos moldes proposta pela Urbia, via e-mail, no dia 02/08/2023, até que seja recepcionado pelo ICMBio alguma orientação institucional quanto ao tema. 	Urbia	N/A		

		ATA DE REUNIÃO	DATA/HORA 22-11-2023 14h-15h	LOCAL Microsoft Teams
PARTICIPANTES: Urbia: Humberto José e Íris Fontes ICMBio: Luiz Eugênio, Eridiane Silva, Antônio Cesar e Letícia Regina. Deloitte: Wagner Nogueira, Pedro Castilho e Felipe Versiani.			 MINUTA PARA DISCUSSÃO	
ASSUNTOS DISCUTIDOS				
ITEM	DISCUSSÕES	AÇÃO / ENCAMINHAMENTO	RESPONSÁVEL	PRAZO
	<ul style="list-style-type: none"> seria criar um questionário com 3 a 5 perguntas padrão para todas as instituições e as outras perguntas seguindo a individualidade de cada unidade. Por fim, o ICMBio expôs que essa decisão ainda é muito incipiente e sugeriu que a Pesquisa de Satisfação seja mantida nos moldes atuais (ou seja, manter os quesitos propostos pela Urbia no dia 02/08/2023) até o momento em que se tenha uma orientação institucional quanto ao tema, para que então as partes voltem a se reunir para discutir acerca do assunto. 			
Checagem de catracas	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar ofício enviado pelo ICMBio e estimar esforço para realização do serviço. 	Deloitte	N/A
Pesquisa de Satisfação	<ul style="list-style-type: none"> A Urbia solicitou que seja incluído no relatório semestral de desempenho, a ser elaborado pelo VI, uma análise referente ao tamanho da amostra das pessoas entrevistadas para realização da pesquisa de satisfação nos Parques Nacionais. O ICMBio sinalizou que tem interesse na inclusão de uma análise estatística do tamanho da amostra para realização da pesquisa de satisfação, uma vez que tal análise poderá embasar eventual mudança nos parâmetros de mensuração do indicador S (Índice de Satisfação dos Visitantes). 	<ul style="list-style-type: none"> Acrescentar ao relatório semestral de desempenho uma análise quanto ao tamanho da amostra da pesquisa de satisfação necessária para obtenção de um intervalo de confiança de 95%. 	Deloitte	N/A

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

		ATA DE REUNIÃO	DATA/HORA 26-09-2023 16h-17h	LOCAL Microsoft Teams
PARTICIPANTES:				
Urbia: Humberto José, Lindenor Cavalheiro, Íris Fontes e Camila Lacerda. ICMBio: Luiz Eugênio Deloitte: Paulo Vitale, Wagner Noqueira, Pedro Castilho e Felipe Versiani.				
				
OBJETIVOS / PAUTA:				
1. Reunião de acompanhamento mensal das atividades executadas pelo Verificador Independente no contexto do contrato de concessão nº 01/2021, que diz respeito a Revitalização, Modernização, Operação, Manutenção e Gestão de Áreas dos PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA E DA SERRA GERAL.				
ASSUNTOS DISCUTIDOS				
ITEM	DISCUSSÕES	AÇÃO / ENCAMINHAMENTO	RESPONSÁVEL	PRAZO
NBV (Número Balizador de Visitantes)	<ul style="list-style-type: none"> 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, compartilhará a conclusão a respeito da utilização do NBV com a Deloitte e a Urbia através de ofício. 	<ul style="list-style-type: none"> Enviar decisão final formalizada, para a Deloitte e Urbia, contemplando a conclusão a respeito da utilização do NBV. 	ICMBio	30/11/2023

		ATA DE REUNIÃO	DATA/HORA 26-09-2023 16h-17h	LOCAL Microsoft Teams
PARTICIPANTES:				
Urbia: Humberto José, Lindenor Cavalheiro, Íris Fontes e Camila Lacerda. ICMBio: Luiz Eugênio Deloitte: Paulo Vitale, Wagner Noqueira, Pedro Castilho e Felipe Versiani.				
				
ASSUNTOS DISCUTIDOS				
ITEM	DISCUSSÕES	AÇÃO / ENCAMINHAMENTO	RESPONSÁVEL	PRAZO
Critérios de Desempenho e NBV	<ul style="list-style-type: none"> A Urbia sugeriu realizar uma reunião para discussão da sua proposta de critérios de mensuração de desempenho, dos Indicadores R e M, enviada para apreciação do Poder Concedente e Verificador Independente 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Responder ao Poder Concedente e Concessionária quanto a análise dos critérios de mensuração enviados pela Concessionária; Propor agenda de reuniões para discussão e entendimento a respeitos dos critérios para mensuração de desempenho. 	Deloitte	06/10/2023
Pesquisa de Satisfação	<ul style="list-style-type: none"> Ainda durante a exposição dos pontos de atenção, a Deloitte indagou se o Poder Concedente havia realizado a avaliação da nova proposta da pesquisa de satisfação enviada 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar a nova proposta de pesquisa de satisfação e dar um retorno para a Concessionária e para o Verificador Independente. 	ICMBio	31/10/2023
Relatório de acompanhamento mensal/ Agosto 2023	<ul style="list-style-type: none"> 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 devido 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Enviar as documentações faltantes para a elaboração do relatório mensal de acompanhamento referente ao mês de Agosto/2023. 	Urbia	06/10/2023

		ATA DE REUNIÃO	DATA/HORA	LOCAL
PARTICIPANTES: Urbia: Humberto José, Lindenor Cavalheiro, Íris Fontes e Camila Lacerda. ICMBio: Luiz Euqêncio Deloitte: Paulo Vitale, Wagner Noqueira, Pedro Castilho e Felipe Versiani.		26-09-2023 16h-17h	Microsoft Teams	
 MINUTA PARA DISCUSSÃO				
ASSUNTOS DISCUTIDOS				
ITEM	DISCUSSÕES	AÇÃO / ENCAMINHAMENTO	RESPONSÁVEL	PRAZO
Reuniões de Governança	<ul style="list-style-type: none">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.Enviar convite para as reuniões mensais de governança entre ICMBio, Urbia e Deloitte para os próximos 12 meses.		Deloitte	06/10/2023

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

		ATA DE REUNIÃO	DATA/HORA 22-11-2023 14h-15h	LOCAL Microsoft Teams			
PARTICIPANTES: Urbia: Humberto José e Íris Fontes ICMBio: Luiz Euquênia, Eridiane Silva, Antônio Cesar e Letícia Regina. Deloitte: Wagner Nogueira, Pedro Castilho e Felipe Versiani.		MINUTA PARA DISCUSSÃO					
OBJETIVOS / PAUTA:							
1. Reunião de acompanhamento mensal das atividades executadas pelo Verificador Independente no contexto do contrato de concessão nº 01/2021, que diz respeito a Revitalização, Modernização, Operação, Manutenção e Gestão de Áreas dos PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA E DA SERRA GERAL.							
ASSUNTOS DISCUTIDOS							
ITEM	DISCUSSÕES	AÇÃO / ENCAMINHAMENTO	RESPONSÁVEL	PRAZO			
Critérios de Mensuração de Desempenho	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Encaminhar às partes (Deloitte e Urbia), via ofício, a decisão tomada pelo ICMBio. 	ICMBio	23/11/2023			
Pesquisa de Satisfação	<ul style="list-style-type: none"> 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, 	<ul style="list-style-type: none"> Manter a pesquisa de satisfação nos moldes proposta pela Urbia, via e-mail, no dia 02/08/2023, até que seja recepcionado pelo ICMBio alguma orientação institucional quanto ao tema. 	Urbia	N/A			

		ATA DE REUNIÃO	DATA/HORA 22-11-2023 14h-15h	LOCAL Microsoft Teams
PARTICIPANTES: Urbia: Humberto José e Íris Fontes ICMBio: Luiz Euquênia, Eridiane Silva, Antônio Cesar e Letícia Regina. Deloitte: Wagner Nogueira, Pedro Castilho e Felipe Versiani.		MINUTA PARA DISCUSSÃO		
ASSUNTOS DISCUTIDOS				
ITEM	DISCUSSÕES	AÇÃO / ENCAMINHAMENTO	RESPONSÁVEL	PRAZO
	<ul style="list-style-type: none"> seria criar um questionário com 3 a 5 perguntas padrão para todas as instituições e as outras perguntas seguindo a individualidade de cada unidade. 			
	<ul style="list-style-type: none"> Por fim, o ICMBio expôs que essa decisão ainda é muito incipiente e sugeriu que a Pesquisa de Satisfação seja mantida nos moldes atuais (ou seja, manter os quesitos propostos pela Urbia no dia 02/08/2023) até o momento em que se tenha uma orientação institucional quanto ao tema, para que então as partes voltem a se reunir para discutir acerca do assunto. 			
Checagem de catracas	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar ofício enviado pelo ICMBio e estimar esforço para realização do serviço. 	Deloitte	N/A
Pesquisa de Satisfação	<ul style="list-style-type: none"> A Urbia solicitou que seja incluído no relatório semestral de desempenho, a ser elaborado pelo VI, uma análise referente ao tamanho da amostra das pessoas entrevistadas para realização da pesquisa de satisfação nos Parques Nacionais. O ICMBio sinalizou que tem interesse na inclusão de uma análise estatística do tamanho da amostra para realização da pesquisa de satisfação, uma vez que tal análise poderá embasar eventual mudança nos parâmetros de mensuração do indicador 5 (Índice de Satisfação dos Visitantes). 	<ul style="list-style-type: none"> Acrescentar ao relatório semestral de desempenho uma análise quanto ao tamanho da amostra da pesquisa de satisfação necessária para obtenção de um intervalo de confiança de 95%. 	Deloitte	N/A

Anexo 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: Urbia - Concessões; Luiz Eugenio Junqueira de Oliveira; Eridiane Lopes da Silva; Antonio Cesar Caetano;
 Letícia Regina Do Amaral Braga; Jose Alberto Martinez Campos; Vitale, Paulo Marcio; +2 outros
Cc: Marcelo Skaf; Victor Pereira; Samuel Lloyd; Lindenor 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: Urbia - Concessões; Luiz Eugenio Junqueira de Oliveira; Eridiane Lopes da Silva; Antonio Cesar Caetano;
 Letícia Regina Do Amaral Braga; Jose Alberto Martinez Campos; Vitale, Paulo Marcio; +2 outros
Cc: Marcelo Skaf; Victor Pereira; Samuel Lloyd; Lindenor José Cavalheiro; Humberto Dos Santos (External)

ter 10/10/2023 09:10

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.

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 torres) 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.

5. O Verificador entende que considerar apenas as sinalizações localizadas na 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 VI entende que é necessário definir critérios objetivos para determinação do que seria "condições adequadas".

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?"

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).

Atenciosamente,

Classificação: PÚBLICA CONFIDENCIAL CONFIDENCIAL DE ALTO RISCO

Pedro Castilho
Consultor Sênior | Risk Advisory
Deloitte Touche Tohmatsu
+55 (11) 99373 7429
pedro.castilho@deloitte.com | www.deloitte.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.
Para: Humberto Dos Santos (External); Eridiane Lopes da Silva;
Luiz Eugenio Junqueira de Oliveira; +4 outros
Cc: Vitale, Paulo Marcio; Castilho, Pedro Felipe Barbosa de;
Santana, Felipe Versiani Barros

18/08/2023

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 Libano, 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
wnogueira@deloitte.com | 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

HD Humberto Dos Santos (External)

Para: Eridiane Lopes da Silva; ICMBio/ICMBio Aparados da Serra Geral
 Cc: Castilho, Pedro Felipe Barbosa de; Na Ri Lee Cerdeira; Iris Sonvesso Fontes; Lindenor José Cavalheiro; Aline da Mattos; Ezequiel Machado (External)

qua 02/08/2023 18:04

Para fins de segurança, o texto do sinalizador 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.

Questões de Pesquisa de Satisfação.xlsx 11 KB

Prezada Eridiane,

Boa tarde,

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

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

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

<https://forms.office.com/r/GsYtjvAWg>

Havendo necessidade de adequações ou esclarecimentos, permanecemos à disposição.

Atenciosamente,

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

 @urbianparques

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 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:

Outubro/23:



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

DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0007	REVISÃO: R0	DATA: 09/11/2023
------------------------------------	-------------	------------------

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

MÊS DE REFERÊNCIA: OUTUBRO DE 2023

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

Novembro/23:



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

DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0009	REVISÃO: R0	DATA: 14/12/2023
------------------------------------	-------------	------------------

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

MÊS DE REFERÊNCIA: NOVEMBRO DE 2023

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

Dezembro/23:



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

DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0011	REVISÃO: R0	DATA: 22/01/2024
------------------------------------	-------------	------------------

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

MÊS DE REFERÊNCIA: DEZEMBRO DE 2023

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

Janeiro/24:



CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0017	REVISÃO: R0	DATA: 13/03/2024

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

MÊS DE REFERÊNCIA: JANEIRO 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

Fevereiro/24:



CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0019	REVISÃO: R0	DATA: 15/03/2024

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

MÊS DE REFERÊNCIA: FEVEREIRO 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

Março/24:



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

DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-DOC-PLA-RT-0022	REVISÃO: R0	DATA: 23/04/2024
---	--------------------	-------------------------

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

MÊS DE REFERÊNCIA: MARÇO DE 2024

Deloitte.

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

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

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