



## 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 subscrevemo-nos.

Atenciosamente,

DELOITTE TOUCHE TOHMATSU CONSULTORES LTDA.

**PAULO MARCIO  
VITALE:11175045810**

 Digitally signed by PAULO  
MARCIO VITALE:11175045810

Paulo M. Vitale

Sócio – Risk Advisory

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 URBIA para operar serviços de apoio à visitação.

## 2. Objetivo

Em atendimento ao item 3.3, inciso XII, do Contrato para Prestação de Serviços Técnicos de Verificação Independente para auxiliar o Poder Concedente no acompanhamento e fiscalização da execução do Contrato de Concessão nº 01/2021, estabelecido entre a Urbia Cânions Verdes S.A. (Concessionária) e a Deloitte Touche Tohmatsu Consultores Ltda. (Verificador Independente), o presente instrumento tem por objetivo apresentar ao Poder Concedente (ICMBio) 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.

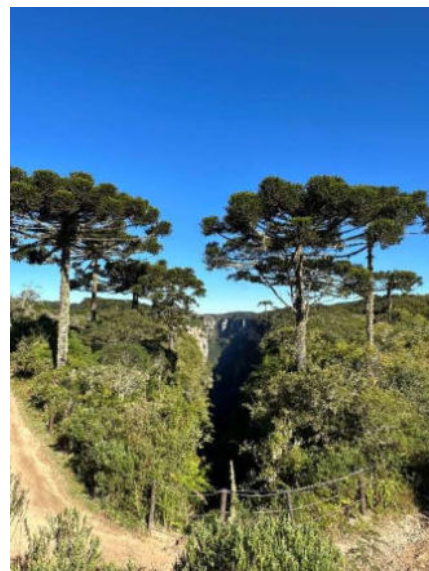


Figura 2 – Vista do Cânion da Trilha do Vértice, localizado no Núcleo Itaimbezinho.



Figura 3 – Vista do Mirante Vêu 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.

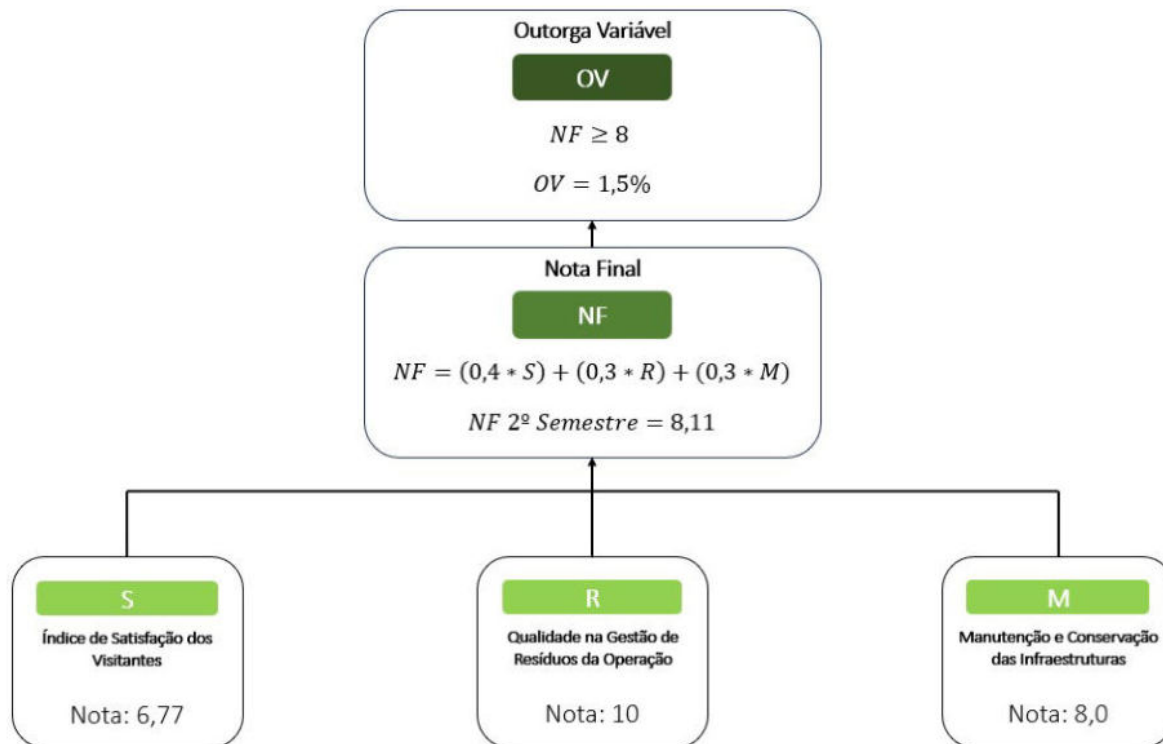


Diagrama 1 – Composição da Nota Final (NF) e da Outorga Variável (OV)

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
<b>Somatório de Inconformidades</b>	<b>0</b>		

Tabela 2 – Pontuação do Indicador R

A partir das informações descritas na tabela acima, a nota ser atribuída ao Indicador Qualidade na Gestão de Resíduos (R), no período de 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
<b>Somatório de Inconformidades</b>	<b>1,5</b>		

Tabela 3 – Pontuação do Indicador M

A partir das informações descritas no quadro acima, a nota ser atribuída ao Indicador Manutenção e Conservação das Infraestruturas Concedidas dos Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral (M), no período de 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:*

$$\begin{aligned}
 NF &= (0,4 * 6,77) + (0,3 * 10) + (0,3 * 8,0) \\
 NF &= 2,71 + 3,00 + 2,40 \\
 NF &= 8,11
 \end{aligned}$$

**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 visitação 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 Cânions 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 visita (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 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
<b>Média Geral no Semestre (1-10)</b>	<b>6,77</b>					

Tabela 4 – Pontuação do Indicador S

A partir das informações descritas na tabela acima, a nota atribuída ao Índice de Satisfação dos Visitantes (S), no período de 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
$0 < \text{SINC} \leq 1$	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

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

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

#### Conclusão:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Conclusão:

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

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

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

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

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

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

#### Conclusão:

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

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

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

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

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

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

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

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



**Conclusão:**

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

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

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

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

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

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

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

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

**Conclusão:**

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

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

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

Sim	Parcial	Não
Existência de um local específico para armazenamento dos resíduos até a coleta pública, <b>em 66% dos núcleos</b> que compõem os Parques (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi).	Existência de um local específico para armazenamento dos resíduos até a coleta pública, <b>em 33% dos núcleos</b> que compõem os Parques (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi).	Existência de um local específico para armazenamento dos resíduos até a coleta pública, <b>em menos de 33%</b> 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 <b>pelo menos 80% dos sanitários</b> existentes nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), encontram-se limpos e higienizados.	Se <b>menos de 80% e mais de 50%</b> dos sanitários existentes nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), encontram-se limpos e higienizados.	Se <b>menos de 50%</b> 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 <b>pelo menos 80%</b> dos sanitários existentes nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), dispõem de produtos de higiene.	Se <b>menos de 80% e mais de 50%</b> dos sanitários existentes nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), dispõem de produtos de higiene.	Se <b>menos de 50%</b> 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, <b>em pelo menos 66% dos núcleos</b> que compõem os Parques Nacionais (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi).	Existência de ações realizadas pela Concessionária (Urbia) para conscientização dos visitantes quanto a necessidade de minimizar a geração de resíduos, <b>em pelo menos de 33% dos núcleos</b> que compõem os Parques Nacionais (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi).	Existência de ações realizadas pela Concessionária (Urbia) para conscientização dos visitantes quanto a necessidade de minimizar a geração de resíduos, <b>em menos, de 33% dos núcleos</b> que compõem os Parques Nacionais (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi).

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

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

### **Conclusão:**

A partir das evidências fotográficas obtidas pelo Verificador Independente durante a realização das inspeções físicas (Anexo VI) e das evidências fornecidas pela Concessionária, 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 visita (NBV) calculado para os diferentes atrativos está sendo monitorado adequadamente pela concessionária?

5. A sinalização dos parques foi instalada adequadamente e são mantidas em bom estado?
6. A exposição interpretativa no centro de visitantes e demais elementos de interpretação ambiental nos postos de informação e controle e centros de apoio ao visitante são mantidas em bom estado de conservação?
7. O Sistema de Gestão de Segurança foi implementado e está sendo monitorado adequadamente pela concessionária?
8. As áreas verdes concedidas estão em dia com poda e corte da grama?
9. O Paisagismo da área da concessão está sendo realizado?
10. A iluminação está em adequado funcionamento?

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

Mecanismo de pontuação	
Somatório de Inconformidades	Nota
0	10
$0 < \text{SINC} \leq 1$	9
$1 < \text{SINC} \leq 2$	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

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 visita (NBV) calculado para os diferentes atrativos está sendo monitorado adequadamente pela concessionária?			X
5. A sinalização dos parques foi instalada adequadamente e são mantidas em bom estado?	X		
6. A exposição interpretativa no centro de visitantes e demais elementos de interpretação ambiental nos postos de informação e controle e centros de apoio ao visitante são mantidas em bom estado de conservação?	X		
7. O Sistema de Gestão de Segurança foi implementado e está sendo monitorado adequadamente pela concessionária?		X	
8. As áreas verdes concedidas estão em dia com poda e corte da grama?	X		
9. O Paisagismo da área da concessão está sendo realizado?	X		
10. A iluminação está em adequado funcionamento?	X		
Total	8	0,5	1
<b>Somatório de Inconformidades</b>	<b>1,5</b>		

Tabela 24 – Pontuação do Indicador M

A partir das informações descritas no quadro acima, a nota ser atribuída ao Indicador Manutenção e Conservação das Infraestruturas Concedidas dos Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral (M), no período de 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 Bicicletário	Centro de Visitação	Sanitário PIC Rio do Boi
Bicicletário	Centro de Exposição	
Centro de Visitação	Lanchonete CAV Mirante	
Centro de Exposição	Loja CAV Mirante	
Lanchonete	Sanitário CV (Centro de Visitação)	
Loja	Sanitário CAV Segredo	
Sanitário CV (Centro de Visitação)	Sanitário PIC Fortaleza	
CAV Cotovelo	Sanitário CAV Mirante	
Lanchonete CAV Cotovelo		
Sanitário CAV Cotovelo		

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

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

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

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

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

#### Conclusão:

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

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

**Nota de esclarecimento:** serão considerados como avarias e anormalidades os mobiliários dos Parques que possuírem: fissuras, pintura desgastada e instabilidade da estrutura de suporte.

**Conclusão:**

A partir das evidências fotográficas obtidas pelo Verificador Independente durante a realização das inspeções físicas (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 <b>pelo menos 80%</b> dos itens a serem cobertos pelas ações de manutenção preventivas e/ou corretivas <b>não apresentam</b> sinais de falta de manutenção.	Se no semestre de avaliação <b>menos 80% e mais de 50%</b> dos itens a serem cobertos pelas ações de manutenção preventivas e/ou corretivas <b>não apresentam</b> sinais de falta de manutenção.	Se no semestre de avaliação <b>menos de 50%</b> dos itens a serem cobertos pelas ações de manutenção preventivas e/ou corretivas <b>não apresentam</b> sinais de falta de manutenção.

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

**Nota de esclarecimento:** para avaliação deste quesito foram consideradas os seguintes itens a serem cobertos pelas ações de manutenção (preventiva ou corretiva): veículos, aparelhos de ar-condicionado, equipamentos de segurança, atrações (tiroleza, 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 <b>completamente</b> de acordo com a metodologia estabelecida no <b>Roteiro Metodológico para Manejo de Impactos da Visitação – ICMBio, 2011.</b>	Se o NBV apresentado está <b>parcialmente</b> de acordo com a metodologia estabelecida no <b>Roteiro Metodológico para Manejo de Impactos da Visitação – ICMBio, 2011.</b>	Se o NBV apresentado não está de acordo com a metodologia estabelecida no <b>Roteiro Metodológico para Manejo de Impactos da Visitação – ICMBio, 2011.</b>

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

**Nota de esclarecimento:** em reunião realizada no dia 26 de setembro de 2023 (Anexo XVI) a Deloitte questionou ao Poder Concedente quanto a pendência na definição quanto a utilização, ou não, do NBV (Número Balizador de Visitantes) como um dos quesitos de avaliação do Indicador M (conforme discussões realizadas nas reuniões de governança dos meses de Julho e Agosto). Nesse contexto, **O Poder Concedente destacou que o NBV está no contrato e, portanto, deve ser apurado.** Contudo, estão em andamento discussões internas quanto a sua funcionalidade, além de já ter sido encaminhado uma consulta específica para um corpo técnico de analistas do ICMBio quanto a utilização do NBV como um critério de avaliação do indicador M. O Poder Concedente informou que quando obtiver um retorno quanto aos pontos discutidos, compartilhará a conclusão a respeito da utilização do NBV com a Deloitte e a Urbia.

**Conclusão:**

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

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

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

**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
<b>Pelo menos 80%</b> dos elementos de interpretação ambiental existentes nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi) estão em bom estado de conservação.	<b>Se menos de 80% e mais de 50%</b> dos elementos de interpretação ambiental existentes nos 3 núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi) estão em bom estado de conservação.	Se <b>menos de 50%</b> 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 trilingue 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 <b>pelo menos 80%</b> das ações contempladas no Projeto Básico de implantação do Sistema de Gestão de Segurança (SGS). (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi).	Se no semestre de avaliação a Concessionária cumpriu com <b>mais de 50% e menos de 80%</b> das ações contempladas no Projeto Básico de implantação do Sistema de Gestão de Segurança (SGS).	Se no semestre de avaliação a Concessionária cumpriu com <b>menos de 50%</b> das ações contempladas no Projeto Básico de implantação do Sistema de Gestão de Segurança (SGS).

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

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

**Conclusão:**

Durante a realização das inspeções nos dias 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 <b>80% ou mais</b> das ações definidas no plano/programa de paisagismo.	Existência de um plano/programa de paisagismo para os Parques e cumprimento de <b>menos de 79,9%</b> das ações definidas no plano/programa de paisagismo.	Inexistência de um plano/programa de paisagismo ou cumprimento de <b>menos de 50%</b> das ações definidas no plano/programa existente.

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

**Conclusão:**

Durante a realização das inspeções 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), <b>pelo menos 80%</b> apresentam adequado funcionamento.	(Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), <b>mais de 50% e menos 80 %</b> apresentam adequado funcionamento.	(Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), <b>menos de 50%</b> apresentam adequado funcionamento.
--	--	--

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

**Nota de esclarecimento:** O Verificador entende como adequado funcionamento dos itens que compõem a iluminação dos Parques (Lâmpadas, Postes, Refletores etc.) 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:*

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

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

$$NF = 8,11$$

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
<b>Total</b>	<b>5.836</b>

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

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

Descrição	Quantidade
<b>Total</b>	<b>565</b>

#### 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
<b>Total</b>	<b>R\$ 341.645,98</b>

#### 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
<b>Total</b>	<b>R\$ 130.302,53</b>

A Concessionária informa que, em atendimento ao item 8.3.1.3.10 do Projeto Básico, encontram-se à disposição do Poder Concedente o quantitativo de **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 Cãions Verdes S.A.

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

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

Novembro/23:



Núcleos	Quantidade
Itaimbezinho	2.741
Fortaleza	2.721
Rio do Boi	59
<b>Total</b>	<b>5.521</b>

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

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

Descrição	Quantidade
Fortaleza	202
Itaimbezinho	137
Rio do Boi	21
<b>Total</b>	<b>360</b>

**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
<b>Total</b>	<b>R\$ 335.413,62</b>

**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
<b>Total</b>	<b>R\$ 106.247,43</b>

A Concessionária informa que, em atendimento ao item 8.3.1.3.10 do Projeto Básico, encontram-se à disposição do Poder Concedente o quantitativo de 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.

● Urbia Cãnions Verdes S.A.

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

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

Dezembro/23:



**I. Fluxo de Visitante:**

Núcleos	Quantidade
Itaimbezinho	5.156
Fortaleza	4.685
Rio do Boi	770
<b>Total</b>	<b>10.611</b>

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

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

Descrição	Quantidade
Fortaleza	158
Itaimbezinho	191
Rio do Boi	-
<b>Total</b>	<b>349</b>

**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
<b>Total</b>	<b>R\$ 593.860,37</b>

**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
<b>Total</b>	<b>R\$ 265.365,77</b>

A Concessionária informa que, em atendimento ao item 8.3.1.3.10 do Projeto Básico, encontram-se à disposição do Poder Concedente o quantitativo de 53 (cinquenta e três) ingressos, calculado sobre

● Urbia CÃnions Verdes S.A.

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

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

Clicksign fd59321f-ea60-467d-a2b4-6a2d95de2038



Janeiro/24:



**I. Fluxo de Visitante:**

Núcleos	Quantidade
Itaimbezinho	6.450
Fortaleza	5.854
Rio do Boi	399
<b>Total</b>	<b>12.703</b>

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

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

Descrição	Quantidade
Fortaleza	193
Itaimbezinho	214
Rio do Boi	74
<b>Total</b>	<b>481</b>

**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
<b>Total</b>	<b>R\$ 631.329,10</b>

**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
<b>Total</b>	<b>R\$ 163.757,91</b>

A Concessionária informa que, em atendimento ao item 8.3.1.3.10 do Projeto Básico, encontram-se à disposição do Poder Concedente o quantitativo de 64 (sessenta e quatro) ingressos, calculado



Fevereiro/24:



**I. Fluxo de Visitante:**

Núcleos	Quantidade
Itaimbezinho	5.587
Fortaleza	5.298
Rio do Boi	959
<b>Total</b>	<b>11.844</b>

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

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

Descrição	Quantidade
Fortaleza	195
Itaimbezinho	294
Rio do Boi	95
<b>Total</b>	<b>584</b>

**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
<b>Total</b>	<b>R\$ 535.134,70</b>

**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
<b>Total</b>	<b>R\$ 236.019,04</b>

A Concessionária informa que, em atendimento ao item 8.3.1.3.10 do Projeto Básico, encontram-se à disposição do Poder Concedente o quantitativo de 60 (sessenta) ingressos, calculado sobre a

● Urbia CÃnions Verdes S.A.

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

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

Março/24:



I. Fluxo de Visitante:

Núcleos	Quantidade
Itaimbezinho	5.402
Fortaleza	5.457
Rio do Boi	1.010
<b>Total</b>	<b>11.869</b>

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

II. Número de isenções e cortesias:

Descrição	Quantidade
Fortaleza	125
Itaimbezinho	71
Rio do Boi	72
<b>Total</b>	<b>268</b>

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
<b>Total</b>	<b>R\$ 515.409,90</b>

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
<b>Total</b>	<b>R\$ 265.170,69</b>

A Concessionária informa que, em atendimento ao item 8.3.1.3.10 do Projeto Básico, encontram-se à disposição do Poder Concedente o quantitativo de 60 (sessenta) ingressos, calculado sobre a

● Urbia CÃnions Verdes S.A.

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

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

Clicksign f6a522f2-a63b-43fd-8c3a-dc914c9db969



(Outubro 2023 a Março de 2024)

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

### Outubro/23:

ID	Hora de início	Hora de conclusão	Email	Idioma	Nacionalidade / Nat	Estado de origem - UF	Faixa	Com q	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	1ª vez / 1st time	Visito o parque anualmente	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	1ª vez / 1st time	Indicação de amigos/fam	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 / B	Não / No	2ª 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 (Brasil)	Brasileiro (a/e)	Brazilia Santa Catarina (SC)	30-59	Feminino	Pós-graduação Completa	Não / No	1ª vez / 1st time	Programas televisivos, j	Casal / Couple;	Cambará do Sul (RS)
52	10/10/23 15:13	10/10/23 15:15:06	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e)	Brazilia Rio Grande do Sul (RS)	30-59	Masculino	Pós-graduação Completa	Não / No	3ª ou mais vezes / 3rd ti	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 (Brasil)	Brasileiro (a/e)	Brazilia Goiás (GO)	18-29	Feminino	Pós-graduação Completa	Não / No	1ª vez / 1st time	Indicação de amigos/fam	Amigos / Friends;	Cambará do Sul (RS)
54	30/10/23 9:20	10/30/23 9:28:51	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e)	Brazilia Rio Grande do Sul (RS)	30-59	Masculino	Ensino Médio / High Sch	Não / No	2ª 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 (Brasil)	Brasileiro (a/e)	Brazilia Rio Grande do Sul (RS)	30-59	Feminino	Pós-graduação Completa	Não / No	1ª vez / 1st time	Indicação de amigos/fam	Amigos / Friends;	Bate e volta (sem per
56	3/11/23 10:48	11/3/23 10:49:20	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e)	Brazilia Rio Grande do Sul (RS)	18-29	Feminino	Superior Incompleto / B	Não / No	1ª vez / 1st time	Indicação de amigos/fam	Amigos / Friends;	Bate e volta (sem per
57	3/11/23 11:28	11/5/23 11:33:12	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e)	Brazilia Rio Grande do Sul (RS)	30-59	Feminino	Superior Completo / Bac	Não / No	1ª vez / 1st time	Sites, blogs ou redes soc	Familia / Family;	Cambará do Sul (RS)
58	12/11/23 14:53	11/12/23 15:05:04	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e)	Brazilia Espírito Santo (ES)	30-59	Masculino	Pós-graduação Completa	Não / No	3ª ou mais vezes / 3rd ti	Já conhecia / Already kn	Casal / Couple;	Cambará do Sul (RS)
59	12/11/23 18:44	11/12/23 18:48:21	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e)	Brazilia Rio Grande do Sul (RS)	18-29	Masculino	Ensino Médio / High Sch	Não / No	1ª 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 (Brasil)	Brasileiro (a/e)	Brazilia São Paulo (SP)	30-59	Feminino	Pós-graduação Completa	Não / No	1ª vez / 1st time	Indicação de amigos/fam	Amigos / Friends;	Cambará do Sul (RS)
61	22/11/23 6:27	11/22/23 6:30:37	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e)	Brazilia Santa Catarina (SC)	30-59	Feminino	Ensino Médio / High Sch	Não / No	1ª 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 / Nat	Estado de origem - UF	Faixa	Com q	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	1ª vez / 1st time	Indicação de amigos/fam	Amigos / Friends;F	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	1ª vez / 1st time	Indicação de amigos/fam	Casal / Couple;	Cambará do Sul (RS)
64	11/12/23 9:14	12/11/23 9:16:48	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e)	Brazilia Santa Catarina (SC)	18-29	Masculino	Ensino Médio / High Sch	Não / No	Visito o parque anualmente	Já conhecia / Already kn	Grupo de excursão	Praia 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 Completa	Não / No	1ª vez / 1st time	Sites, blogs ou redes soc	Familia / 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 Completa	Não / No	2ª vez / 2nd time	Indicação de amigos/fam	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 Completa	Não / No	1ª vez / 1st time	Indicação de amigos/fam	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	3ª ou mais vezes / 3rd ti	Já conhecia / Already kn	Sozinho / Lonely;	Cambará do Sul (RS)
69	20/12/23 13:07	12/20/23 13:14:06	anonymous	Português (Brasil)	Sulca	São Paulo (SP)	60+	Feminino	Superior Completo / Bac	Não / No	1ª vez / 1st time	Indicação de amigos/fam	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 anualmente	Indicação de amigos/fam	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	1ª 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 / E	Não / No	1ª vez / 1st time	Sites, blogs ou redes soc	Familia / 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	1ª 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	1ª vez / 1st time	Sites, blogs ou redes soc	Familia / Family;Gr	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 Completa	Não / No	1ª 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 Completa	Não / No	1ª vez / 1st time	Indicação de amigos/fam	Sozinho / Lonely;	Cambará do Sul (RS)
77	21/12/23 8:48	12/21/23 8:51:32	anonymous	Português (Brasil)	Japão	Paraná (PR)	30-59	Feminino	Superior Completo / Bac	Não / No	1ª vez / 1st time	Indicação de amigos/fam	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	1ª vez / 1st time	Indicação de amigos/fam	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	1ª vez / 1st time	Indicação de amigos/fam	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	1ª vez / 1st time	Indicação de amigos/fam	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 Completa	Não / No	1ª 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 Completa	Não / No	1ª vez / 1st time	Escola / Instituições de e	Familia / 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	1ª vez / 1st time	Indicação de amigos/fam	Amigos / Friends;	Cambará do Sul (RS)
84	21/12/23 9:11	12/21/23 9:14:55	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e)	Brazilia Rio Grande do Sul (RS)	18-29	Masculino	Superior Incompleto / B	Não / No	Visito o parque anualmente	Já conhecia / Already kn	Grupo de excursão	Cambará do Sul (RS)
85	21/12/23 9:15	12/21/23 9:19:48	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e)	Brazilia Santa Catarina (SC)	30-59	Masculino	Superior Completo / Bac	Não / No	1ª vez / 1st time	Indicação de amigos/fam	Amigos / Friends;C	Praia Grande (SC)
86	21/12/23 9:26	12/21/23 9:29:57	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e)	Brazilia Santa Catarina (SC)	30-59	Feminino	Pós-graduação Completa	Não / No	1ª 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 Completa	Não / No	1ª vez / 1st time	Indicação de amigos/fam	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 Completa	Não / No	2ª 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 / B	Não / No	1ª vez / 1st time	Indicação de amigos/fam	Casal / Couple;	Bate e volta (sem per
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 Completa	Sim / Yes	1ª vez / 1st time	Sites, blogs ou redes soc	Casal / Couple;	São Francisco de pas
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 Completa	Não / No	1ª vez / 1st time	Indicação de amigos/fam	Casal / Couple;	Gramado / Canela (RS)
92	21/12/23 10:01	12/21/23 10:06:09	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;	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	1ª vez / 1st time	Indicação de amigos/fam	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	1ª vez / 1st time	Indicação de amigos/fam	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 / B	Não / No	1ª vez / 1st time	Indicação de amigos/fam	Sozinho / Lonely;	Bate e volta (sem per
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 Completa	Não / No	1ª vez / 1st time	Sites, blogs ou redes soc	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	1ª vez / 1st time	Sites, blogs ou redes soc	Casal / Couple;	Cambará do Sul (RS)
98	21/12/23 10:23	12/21/23 10:27:57	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e)	Brazilia São Paulo (SP)	30-59	Masculino	Superior Completo / Bac	Não / No	2ª vez / 2nd time	Programas televisivos, j	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	1ª vez / 1st time	Programas televisivos, j	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	1ª vez / 1st time	Programas televisivos, j	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	Prefero não	Pós-graduação Completa	Não / No	1ª vez / 1st time	Indicação de amigos/fam	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 / E	Não / No	2ª vez / 2nd time	Já conhecia / Already kn	Familia / Family;	Praia Grande (SC)
103	21/12/23 10:47	12/21/23 10:53:21	anonymous	Português (Brasil)	Não colocou	São Paulo (SP)	60+	Masculino	Superior Completo / Bac	Não / No	1ª vez / 1st time	Indicação de amigos/fam	Familia / Family;	Gramado / Canela (RS)
104	21/12/23 10:54	12/21/23 10:59:16	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e)	Brazilia Rondônia (RO)	0-17	Feminino	Ensino Fundamental / E	Não / No	1ª vez / 1st time	Indicação de amigos/fam	Familia / 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	1ª vez / 1st time	Indicação de amigos/fam	Familia / 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 Completa	Não / No	2ª vez / 2nd time	Já conhecia / Already kn	Familia / 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 Completa	Não / No	2ª vez / 2nd time	Sites, blogs ou redes soc	Familia / 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 Completa	Não / No	1ª vez / 1st time	Já conhecia / Already kn	Familia / 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 / B	Não / No	Visito o parque anualmente	Indicação de amigos/fam	Casal / Couple;	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	3ª ou mais vezes / 3rd ti	Já conhecia / Already kn	Sozinho / Lonely;	Cambará do Sul (RS)
111	27/12/23 10:25	12/27/23 10:30:44	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e)	Brazilia Rondônia (RO)	30-59	Masculino	Superior Completo / Bac	Não / No	1ª vez / 1st time	Escola / Instituições de e	Familia / Family;	Cambará do Sul (RS)
112	27/12/23 10:31	12/27/23 10:35:56	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e)	Brazilia Rio Grande do Sul (RS)	60+	Masculino	Superior Completo / Bac	Não / No	2ª vez / 2nd time	Indicação de amigos/fam	Familia / Family;	Cambará do Sul (RS)
113	27/12/23 10:36	12/27/23 10:40:42	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e)	Brazilia Rio Grande do Sul (RS)	30-59	Masculino	Superior Completo / Bac	Não / No	2ª vez / 2nd time	Indicação de amigos/fam	Grupo de excursão	Cambará do Sul (RS)
114	27/12/23 10:49	12/27/23 10:51:38	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e)	Brazilia Rio Grande do Sul (RS)	30-59	Feminino	Pós-graduação Completa	Não / No	3ª ou mais vezes / 3rd ti	Agências / operadores d	Grupo de excursão	Cambará do Sul (RS)
115	30/12/23 19:49	12/30/23 19:55:09	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e)	Brazilia Rio Grande do Sul (RS)	30-59	Feminino	Pós-graduação Completa	Não / No	1ª vez / 1st time	Já conhecia / Already kn	Familia / Family;	Cambará do Sul (RS)
116	30/12/23 19:50	12/30/23 19:55:24	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	Familia / Family;Ca	Cambará do Sul (RS)
117	31/12/23 12:29	12/31/23 12:30:44	anonymous	Português (Brasil)	Brasileiro (a/e)	Brazilia Bahia (BA)	30-59	Masculino	Superior Completo / Bac	Não / No	1ª vez / 1st time	Indicação de amigos/fam	Sozinho / Lonely;	Cambará do Sul (RS)

Fevereiro/24:

ID	Hora de início	Hora de conclusão	Email	Idioma	Nacionalidade / Natl	Estado de origem - U	Idade	Com q	Escolaridade / Level	Possui	Frequência de visitaç	Como ficou sabendo	Com quem visit	Cidade de hosped
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 início	Hora de conclusão	Email	Idioma	Nacionalidade / Natl	Estado de origem - U	Idade	Com qual	Escolaridade / Level	Possui	Frequência de visitaç	Como ficou sabendo	Com quem visita o p	Cidade de hospedag
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.

39



### 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





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





Lixeiras – CAV Itaimbezinho



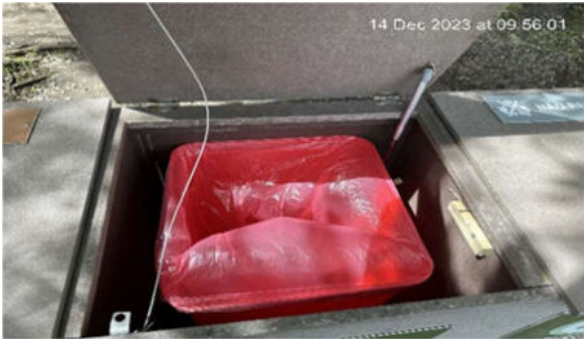
Lixeiras – CAV Itaimbezinho



Lixeiras 2 – CAV Itaimbezinho



Lixeiras – CAV Itaimbezinho



Coleta Seletiva – CAV – Itaimbezinho



Lixeiras – CAV Itaimbezinho

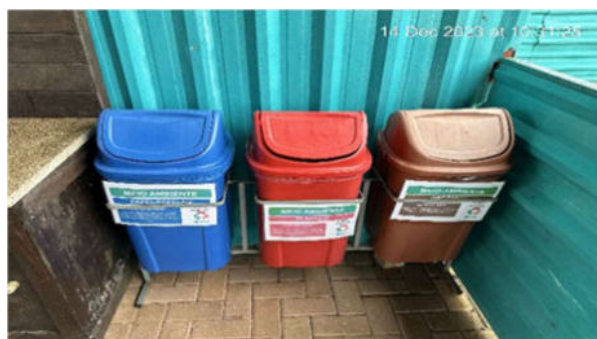


Coleta Seletiva – CAV - Itaimbezinho



Lixeiras - CAV Itaimbezinho





Coleta Seletiva – Centro de Operações – Itaimbezinho



Coleta Seletiva – Estacionamento – Itaimbezinho



Coleta Seletiva – Centro de Operações - Itaimbezinho



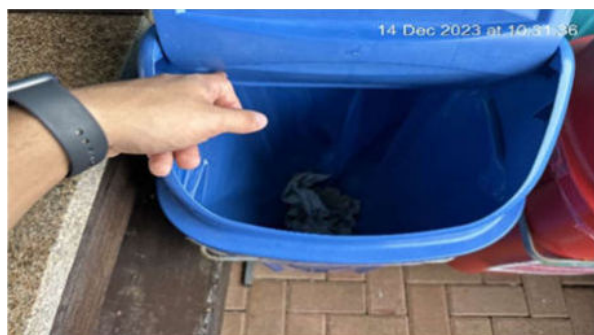
Coleta Seletiva – Estacionamento – Itaimbezinho



Coleta Seletiva – Centro de Operações – Itaimbezinho



Coleta Seletiva – Estacionamento – Itaimbezinho



Coleta Seletiva – Centro Exposições - Itaimbezinho



Coleta Seletiva – Estacionamento – Itaimbezinho





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





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



Armazenamento de resíduos – CAV Rio do Boi



Armazenamento de resíduos – CAV Rio do Boi



Armazenamento de resíduos – CAV Rio do Boi

Inspeção março/24:



Lixeiras - CAV Fortaleza – Sanitário



Lixeiras - CAV Fortaleza – Sanitário



Lixeiras - CAV Fortaleza – Sanitário



Lixeiras - CAV Fortaleza – Sanitário

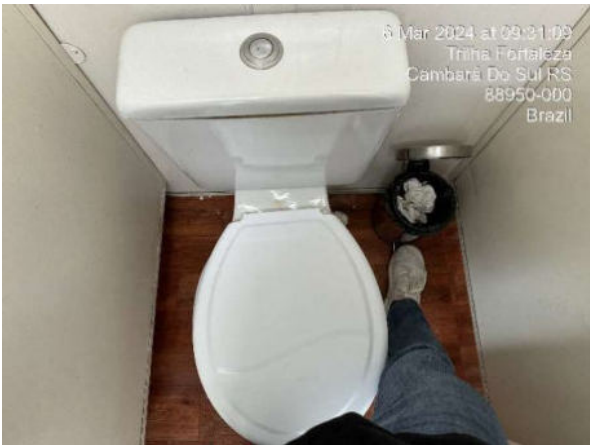


Lixeiras - CAV Fortaleza – Sanitário



Lixeiras - CAV Fortaleza – Sanitário





Lixeiras - CAV Fortaleza – Sanitário



Lixeiras - CAV Fortaleza – Sanitário



Lixeiras - CAV Fortaleza – Sanitário



Lixeiras - CAV Fortaleza – Sanitário



Lixeiras - CAV Fortaleza – Sanitário



Lixeira – PIC Segredo – Sanitários



Lixeira – PIC Segredo – Sanitários



Lixeira – PIC Segredo – Sanitários



Lixeira – PIC Segredo – Sanitários



Lixeira – PIC Segredo – Sanitários



Lixeira – PIC Segredo – Sanitários



Lixeira – Portaria Fortaleza – Sanitário



Lixeira – Portaria Fortaleza – Sanitário



Lixeira – Portaria Fortaleza – Sanitário



Lixeira – Portaria Fortaleza – Sanitário



Lixeira – Portaria Fortaleza – Sanitário



Lixeira – Portaria Fortaleza – Sanitário



Lixeira – Portaria Fortaleza – Sanitário

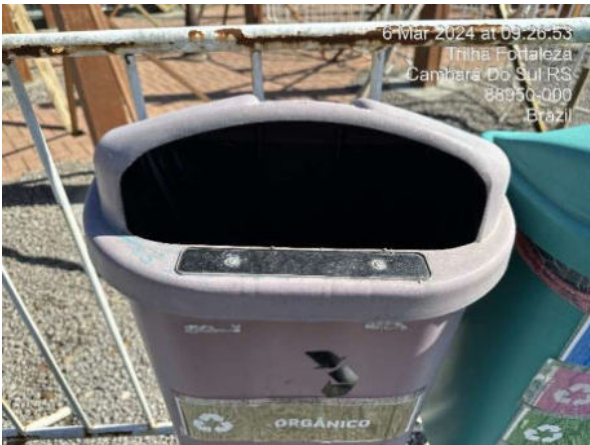




Lixeiras – CAV Fortaleza – Área de Alimentação



Lixeiras – CAV Fortaleza – Área de Alimentação



Lixeiras – CAV Fortaleza – Área de Alimentação



Lixeira – PIC Segredo



Lixeiras – CAV Fortaleza – Área de Alimentação



Lixeira – PIC Segredo





Lixeira – PIC Segredo



Armazenamento de Resíduos – Portaria Fortaleza



Lixeira – PIC Segredo



Armazenamento de Resíduos – Portaria Fortaleza



Lixeira – PIC Segredo



Armazenamento de Resíduos – Portaria Fortaleza





Armazenamento de Resíduos – Portaria Fortaleza



Lixeira – Portaria Fortaleza



Armazenamento de Resíduos – Portaria Fortaleza



Lixeira – Portaria Fortaleza



Armazenamento de Resíduos – Portaria Fortaleza



Lixeira – Portaria Fortaleza





Lixeira – Portaria Fortaleza



Lixeira – Portaria Itaimbezinho



Lixeira – Portaria Fortaleza



Lixeira – Portaria Itaimbezinho



Lixeira – Portaria Fortaleza



Lixeira – Portaria Itaimbezinho



Armazenamento de Resíduos – Portaria Itaimbezinho



Lixeira – Portaria Itaimbezinho



Lixeira – Portaria Itaimbezinho



Lixeira – PIC Cotovelo



Lixeira – Portaria Itaimbezinho



Lixeira – PIC Cotovelo





Lixeira – PIC Cotovelo



Lixeira – PIC Cotovelo



Lixeira – PIC Cotovelo



Lixeira – Estacionamento Itaimbezinho



Lixeira – PIC Cotovelo



Lixeira – Estacionamento Itaimbezinho



Lixeira – Estacionamento Itaimbezinho



Lixeira – CAV Itaimbezinho



Lixeira – Estacionamento Itaimbezinho



Lixeira – CAV Itaimbezinho



Lixeira – Estacionamento Itaimbezinho



Lixeira – CAV Itaimbezinho - Sanitários





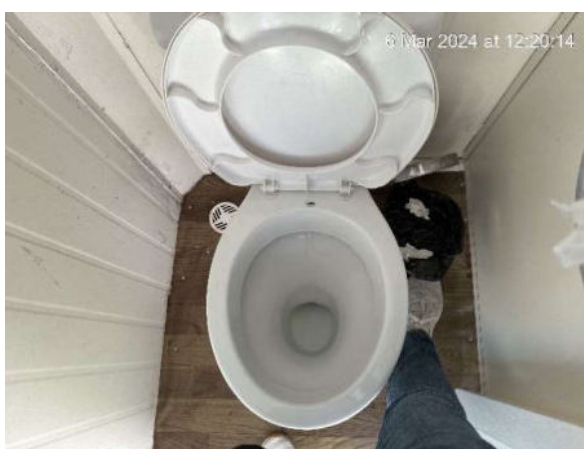
Lixeira – CAV Itaimbezinho - Sanitários



Lixeira – CAV Itaimbezinho - Sanitários



Lixeira – CAV Itaimbezinho - Sanitários



Lixeira – PIC Cotovelo - Sanitários



Lixeira – CAV Itaimbezinho - Sanitários



Lixeira – PIC Cotovelo - Sanitários



Lixeira – PIC Cotovelo - Sanitários



Lixeira – PIC Cotovelo - Sanitários



Lixeira – PIC Cotovelo - Sanitários



Lixeira – PIC Cotovelo - Sanitários



Lixeira – PIC Cotovelo - Sanitários

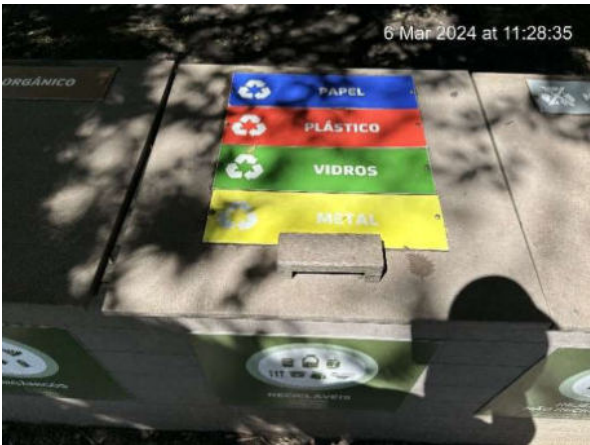


Lixeira – PIC Cotovelo - Sanitários





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



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





Lixeira – Itaimbezinho – Área de Alimentação



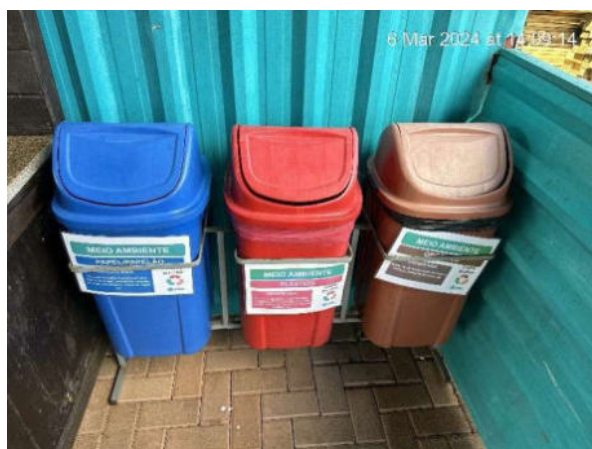
Lixeira – Itaimbezinho – Centro Operacional



Lixeira – Portaria – Núcleo Itaimbezinho



Lixeira – Itaimbezinho – Centro Operacional



Lixeira – Itaimbezinho – Centro Operacional



Lixeira – Itaimbezinho – Centro Operacional



Lixeira – Itaimbezinho – Centro Operacional



Lixeira – Itaimbezinho – Centro Operacional



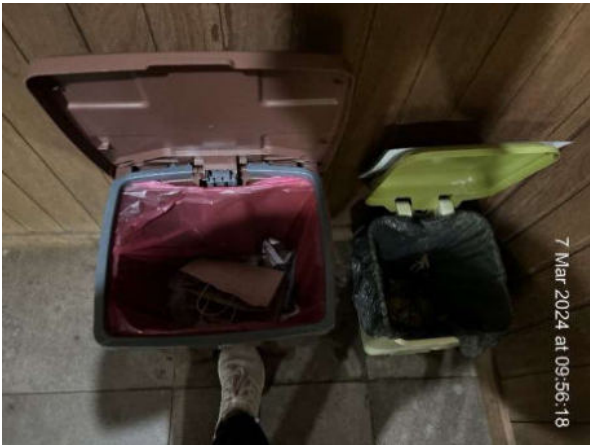
Lixeira – Itaimbezinho – Centro Operacional



Lixeira – CAV Rio do Boi



Lixeira – Itaimbezinho – Centro Operacional

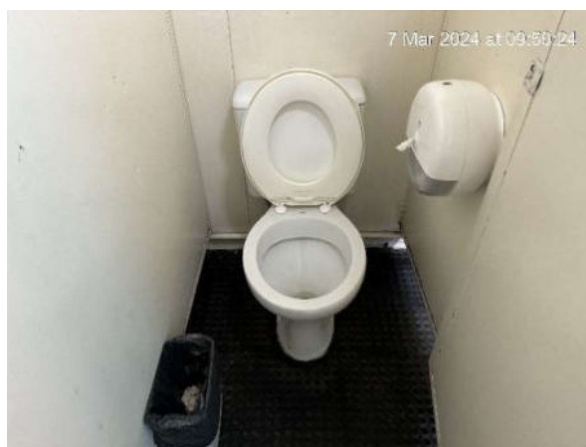


Lixeira – CAV Rio do Boi

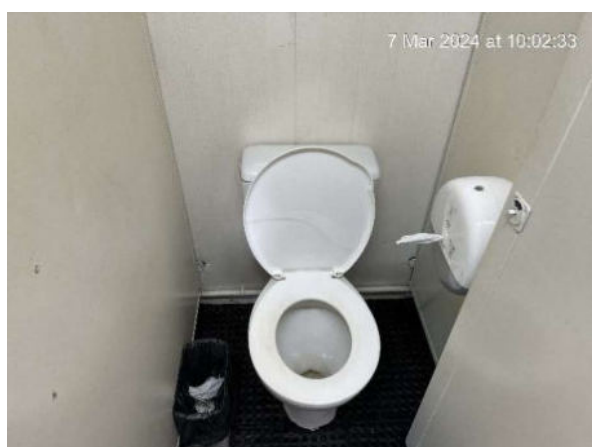




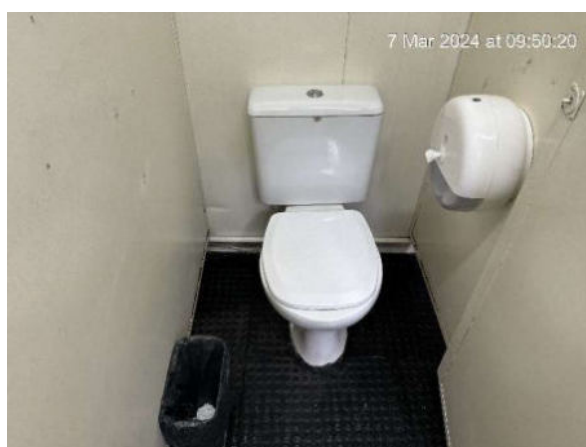
Lixeira – Rio do Boi – Sanitários



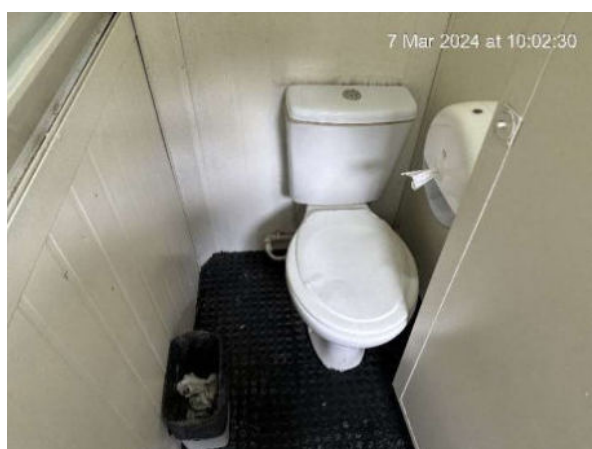
Lixeira – Rio do Boi – Sanitários



Lixeira – Rio do Boi – Sanitários



Lixeira – Rio do Boi – Sanitários



Lixeira – Rio do Boi – Sanitários



Lixeira – Rio do Boi – Sanitários



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

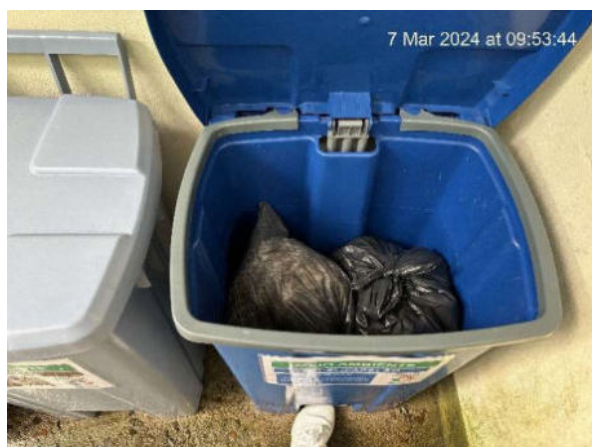




Lixeira – CAV Rio do Boi



Armazenamento de Resíduos – CAV Rio do Boi



Lixeira – CAV Rio do Boi



Armazenamento de Resíduos – CAV Rio do Boi

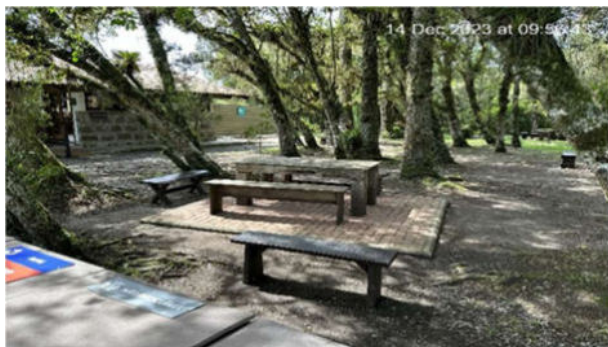


Armazenamento de Resíduos – CAV Rio do Boi



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

Inspecção 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

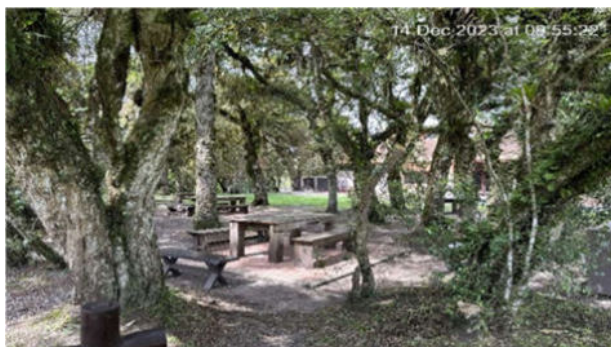


Área de alimentação – CAV Fortaleza





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



Inspecção 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

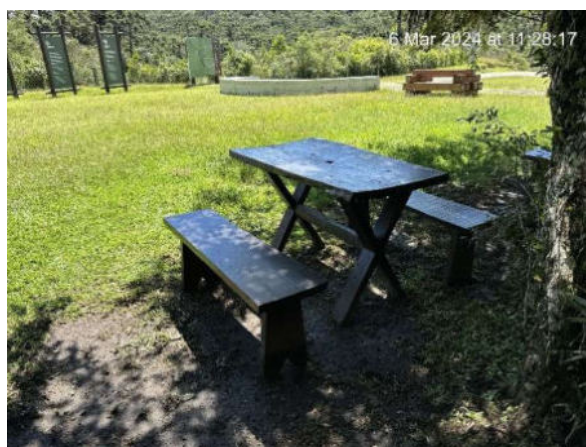


Área de alimentação – CAV Fortaleza





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





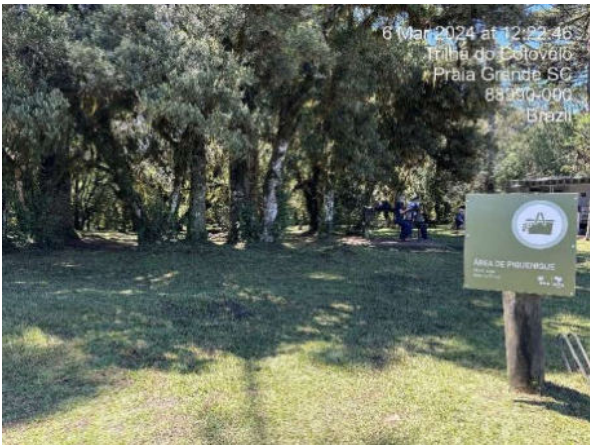
Área de alimentação – CAV Itaimbezinho



Área de alimentação – PIC Cotovelo



Área de alimentação – CAV Itaimbezinho



Área de alimentação – PIC Cotovelo

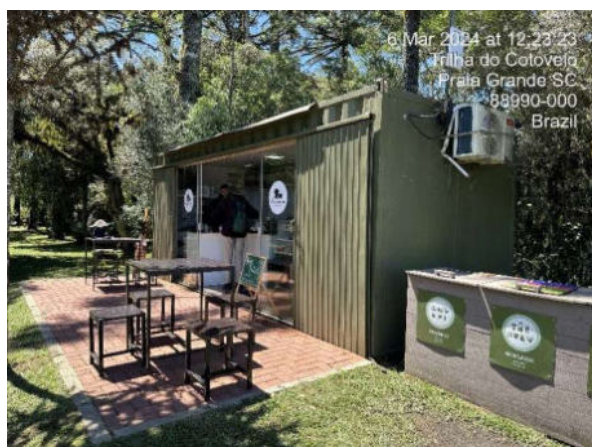


Trilha do Cotovelo – PIC Cotovelo

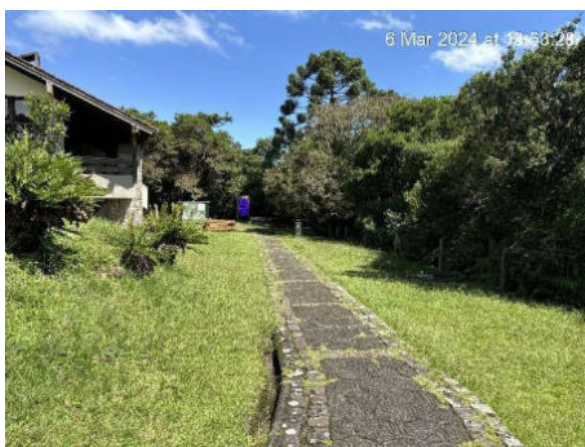


Área de alimentação – PIC Cotovelo





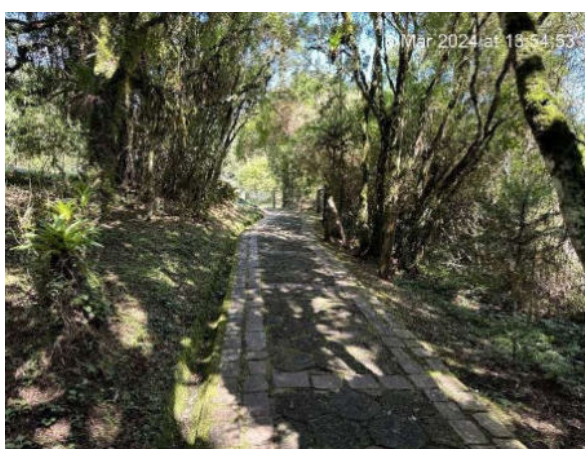
Área de alimentação – PIC Cotovelo



Trilha do vértice – Itaimbezinho



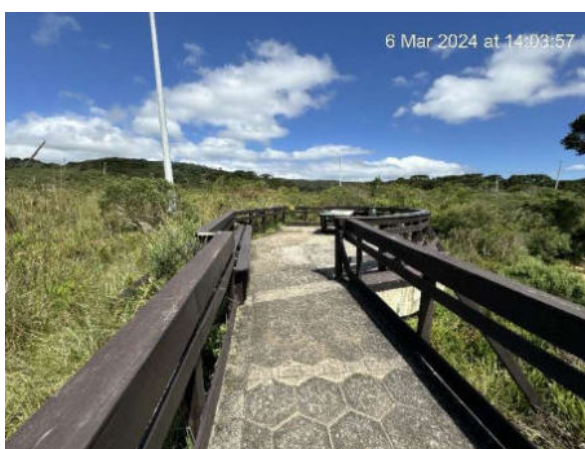
Trilha do vértice – Itaimbezinho



Trilha do vértice – Itaimbezinho



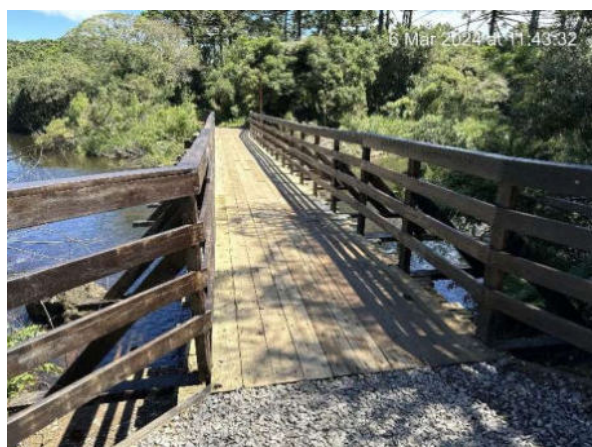
Trilha do vértice – Itaimbezinho



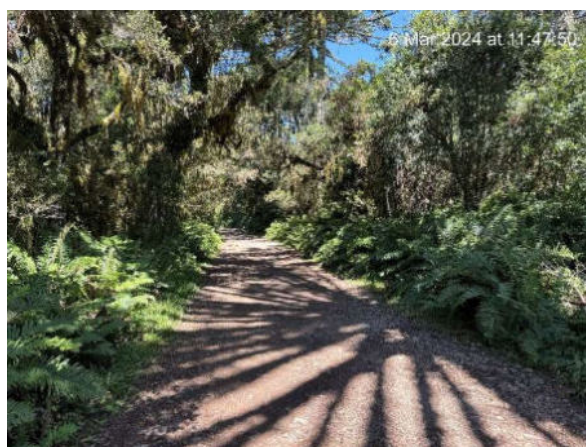
Trilha do vértice – Itaimbezinho



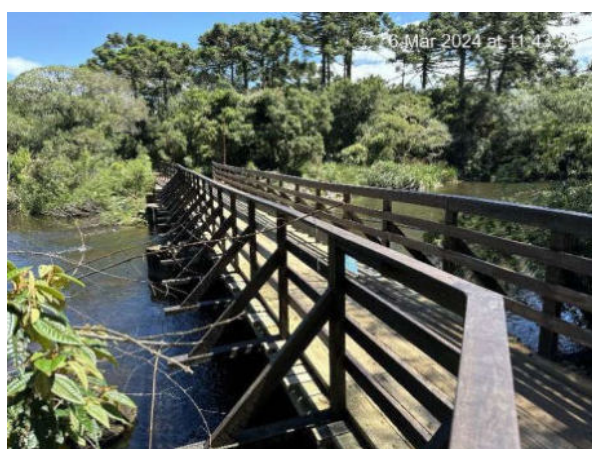
(Outubro 2023 a Março de 2024)



Trilha do Cotovelo – Itaimbezinho



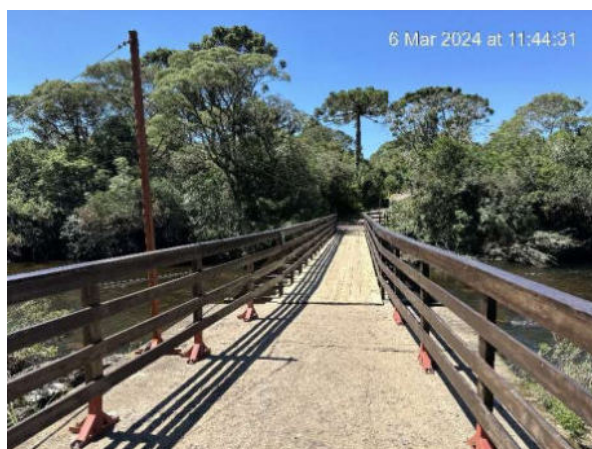
Trilha do Cotovelo - Itaimbezinho



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:

Inspecção Dezembro/23:



Sanitário masc. – CAV – Fortaleza



Sanitário masc. – CAV – Fortaleza



Sanitário masc. – CAV - Fortaleza



Sanitário masc. – CAV - Fortaleza



Sanitário masc. – CAV – Fortaleza



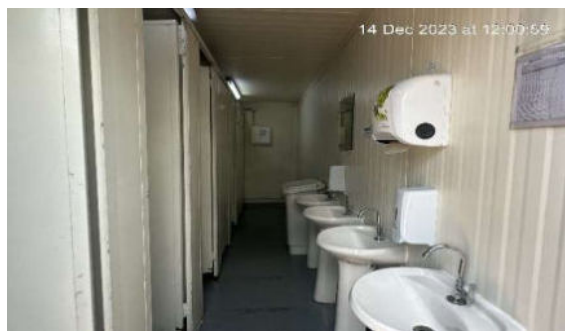
Sanitário masc. – CAV Mirante – Fortaleza



Sanitário masc. – CAV - Fortaleza



Sanitário masc. – CAV Mirante - Fortaleza



Sanitário masc. – CAV Mirante – Fortaleza



Sanitário masc. – PIC Segredo – Fortaleza



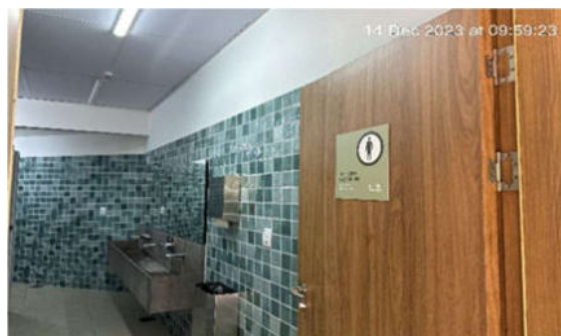
Sanitário masc. – CAV Mirante - Fortaleza



Sanitário masc. – PIC Segredo – Fortaleza



Sanitário masc. – CAV Mirante – Fortaleza



Sanitário masc. – CAV Itaimbezinho



Sanitário masc. – CAV Mirante – Fortaleza



Sanitário masc. – CAV Itaimbezinho





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





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



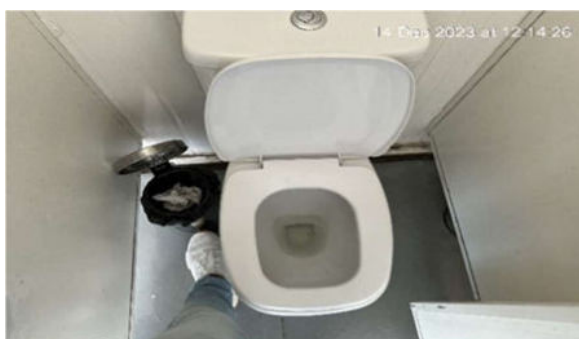
Sanitário fem – Rio do Boi



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

Inspeção Março/24:



CAV Fortaleza – Sanitários



CAV Fortaleza – Sanitários



CAV Fortaleza – Sanitários



CAV Fortaleza – Sanitários



CAV Fortaleza – Sanitários



CAV Fortaleza – Sanitários





CAV Fortaleza – Sanitários



CAV Fortaleza – Sanitários



CAV Fortaleza – Sanitários



CAV Fortaleza – Sanitários



CAV Fortaleza – Sanitários



CAV Fortaleza – Sanitários



CAV Fortaleza – Sanitários



CAV Fortaleza – Sanitários



CAV Fortaleza – Sanitários



CAV Fortaleza – Sanitários



CAV Fortaleza – Sanitários



CAV Fortaleza – Sanitários



PIC Segredo – Sanitários



PIC Segredo – Sanitários



PIC Segredo – Sanitários



PIC Segredo – Sanitários



PIC Segredo – Sanitários



PIC Segredo – Sanitários

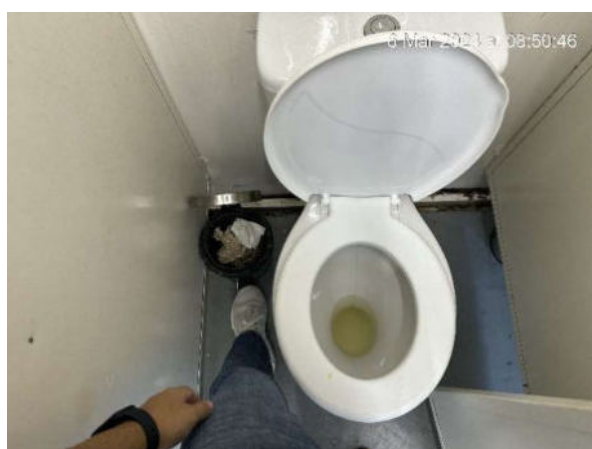




PIC Segredo – Sanitários



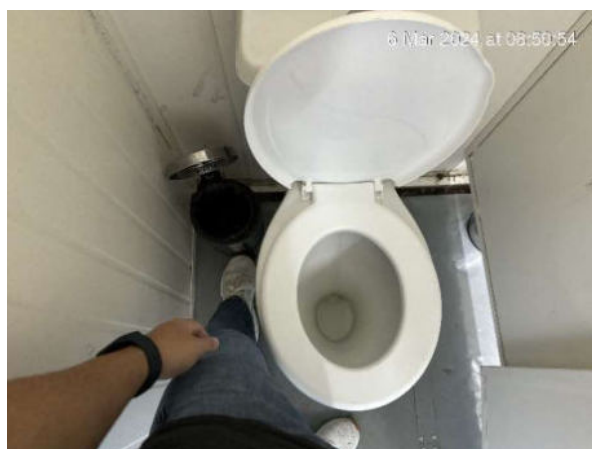
Portaria Fortaleza – Sanitários



PIC Segredo – Sanitários



Portaria Fortaleza – Sanitários



PIC Segredo – Sanitários



Portaria Fortaleza – Sanitários



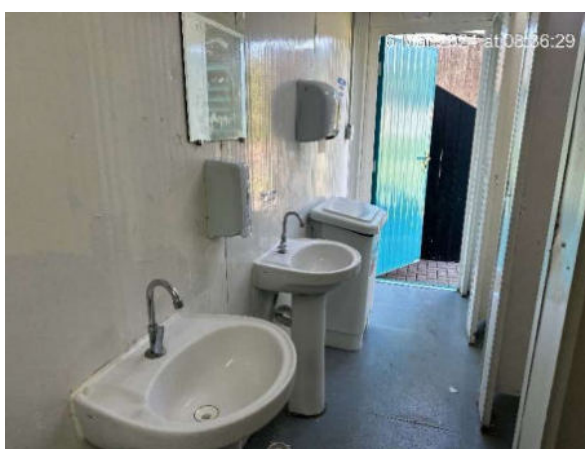
Portaria Fortaleza – Sanitários



Portaria Fortaleza – Sanitários



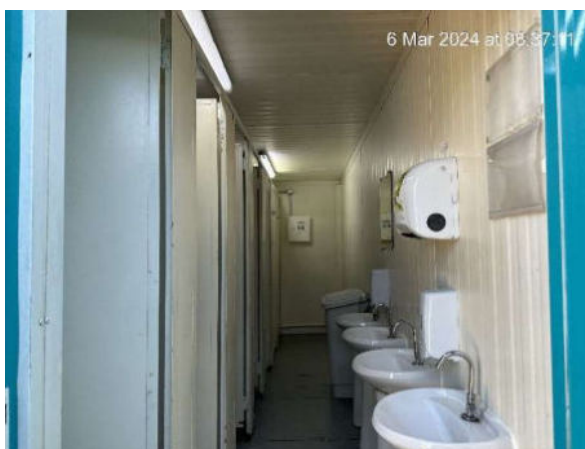
Portaria Fortaleza – Sanitários



Portaria Fortaleza – Sanitários



Portaria Fortaleza – Sanitários



Portaria Fortaleza – Sanitários



Portaria Fortaleza – Sanitários



Portaria Fortaleza – Sanitários



Portaria Fortaleza – Sanitários



Portaria Fortaleza – Sanitários

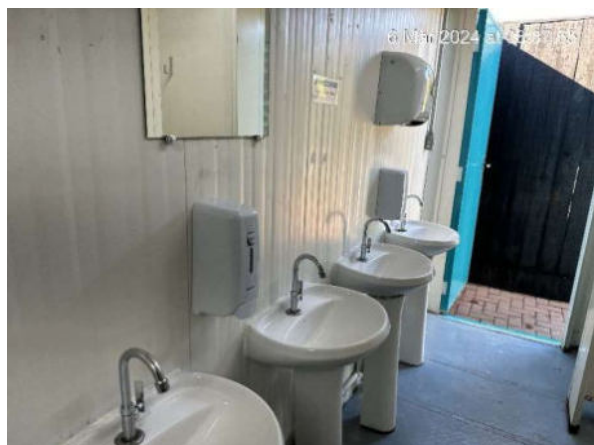


Portaria Fortaleza – Sanitários



Portaria Fortaleza – Sanitários





Portaria Fortaleza – Sanitários



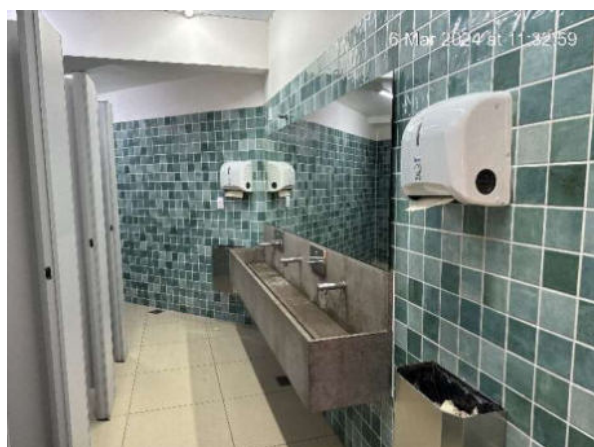
CAV Itaimbezinho – Sanitários



CAV Itaimbezinho – Sanitários



CAV Itaimbezinho – Sanitários



CAV Itaimbezinho – Sanitários



CAV Itaimbezinho – Sanitários



CAV Itaimbezinho – Sanitários



CAV Itaimbezinho – Sanitários



CAV Itaimbezinho – Sanitários



CAV Itaimbezinho – Sanitários



CAV Itaimbezinho – Sanitários



CAV Itaimbezinho – Sanitários

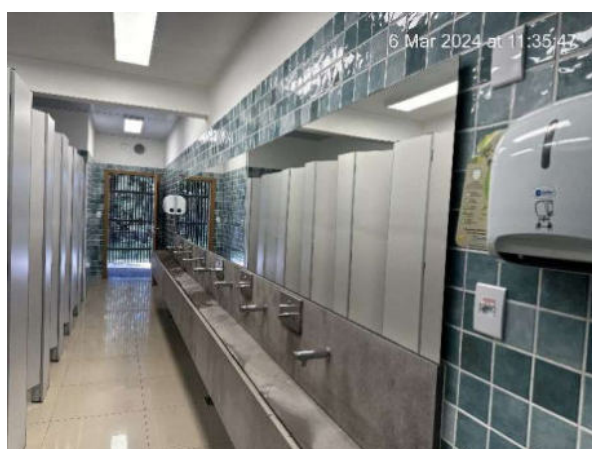




CAV Itaimbezinho – Sanitários



PIC Cotovelo – Sanitários



CAV Itaimbezinho – Sanitários



PIC Cotovelo – Sanitários



PIC Cotovelo – Sanitários



PIC Cotovelo – Sanitários





PIC Cotovelo – Sanitários



PIC Cotovelo – Sanitários



PIC Cotovelo – Sanitários



PIC Cotovelo – Sanitários



PIC Cotovelo – Sanitários



PIC Cotovelo – Sanitários



PIC Cotovelo – Sanitários



PIC Cotovelo – Sanitários



PIC Cotovelo – Sanitários



PIC Cotovelo – Sanitários



PIC Cotovelo – Sanitários



PIC Cotovelo – Sanitários



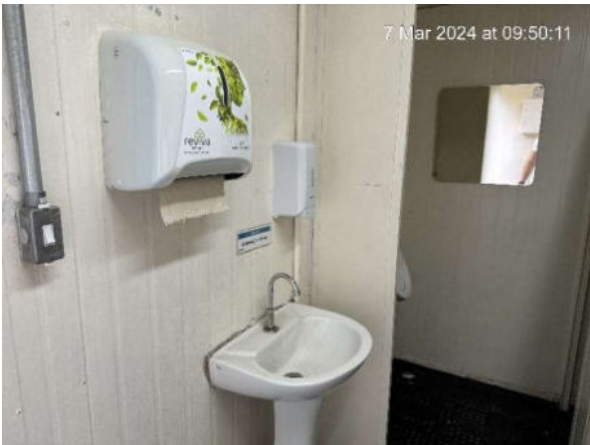
PIC Cotovelo – Sanitários



CAV Rio do Boi – Sanitários



PIC Cotovelo – Sanitários



CAV Rio do Boi – Sanitários



PIC Cotovelo – Sanitários

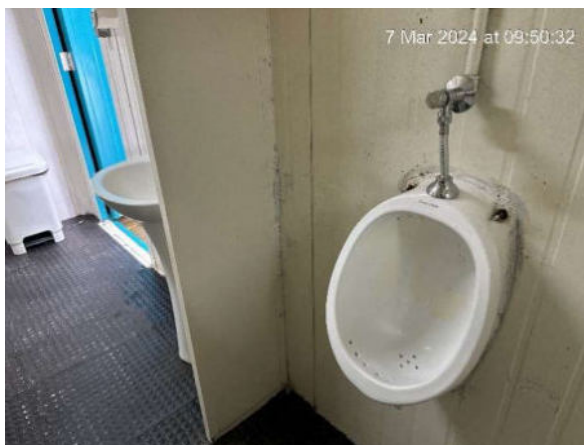


CAV Rio do Boi – Sanitários





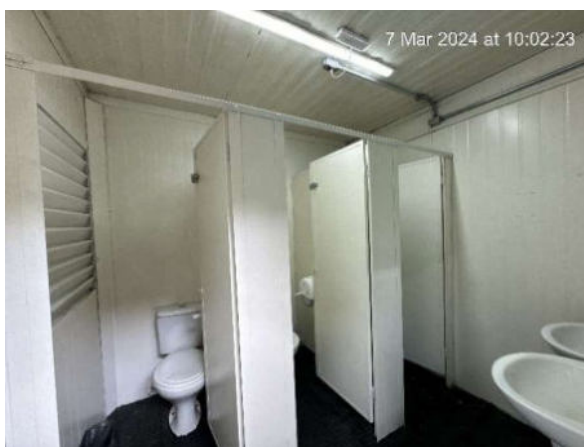
CAV Rio do Boi – Sanitários



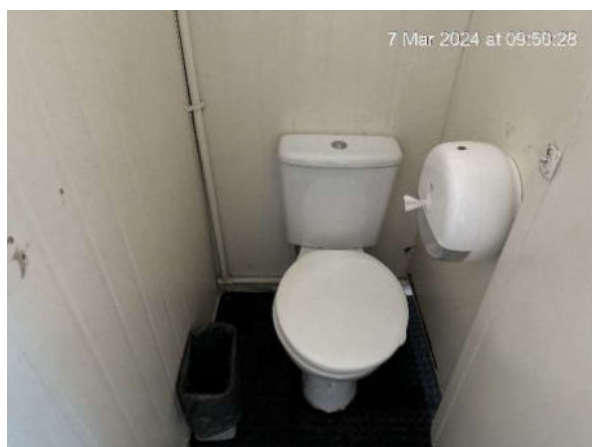
CAV Rio do Boi – Sanitários



CAV Rio do Boi – Sanitários



CAV Rio do Boi – Sanitários



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:











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](http://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:	
<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Fornecimento de Squeezes, conforme imagem 1, fazendo com que o colaboradores diminui-se a utilização de garrafas de água recicláveis durante a jornada de trabalho;</li><li>➤ 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;</li><li>➤ Substituição dos papéis higiênicos e papéis toalhas convencionais por papéis do tipo biodegradável, conforme imagem 3 e 4, fazendo com que esses resíduos acelerem o tempo de decomposição, sendo essa uma solução mais ecológica.</li></ul>		
<div><div></div><div></div></div>		
<div><div>AÇÕES PARA DIMINUIÇÃO DA GERAÇÃO DE RESÍDUOS</div><div>SQUEEZE FORNECIDO PARA A HIDRATAÇÃO DOS COLABORADORES</div><div></div><div>AÇÕES PARA DIMINUIÇÃO DA GERAÇÃO DE RESÍDUOS</div><div>CANECAS FORNECIDAS PARA OS COLABORADORES, EXTINGUINDO O USO DE COPOS PLÁSTICOS RECICLÁVEIS</div><div></div><div>AÇÕES PARA DIMINUIÇÃO DA GERAÇÃO DE RESÍDUOS</div><div>PAPEL HIGIÊNICO BIODEGRADÁVEL</div><div>AÇÕES PARA DIMINUIÇÃO DA GERAÇÃO DE RESÍDUOS</div><div>PAPEL TOALHA BIODEGRADÁVEL</div></div>		

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

Anexo VII – Estado de conservação das edificações:

Inspecção 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





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





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





CAV – Rio do Boi



CAV – Rio do Boi



Centro de Exposições – Núcleo Fortaleza



Centro de exposições – Núcleo Fortaleza



Bancos – Trilha do Mirante Fortaleza



Bancos – Trilha do Mirante Fortaleza



Bancos – Trilha do vértice



Bancos – Trilha do vértice



(Outubro 2023 a Março de 2024)



Bancos – Trilha do vértice



Bancos – Trilha do vértice

(Outubro 2023 a Março de 2024)

Inspecção 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





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

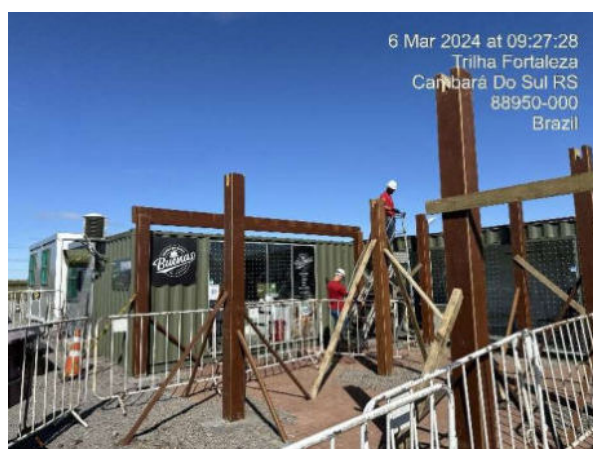




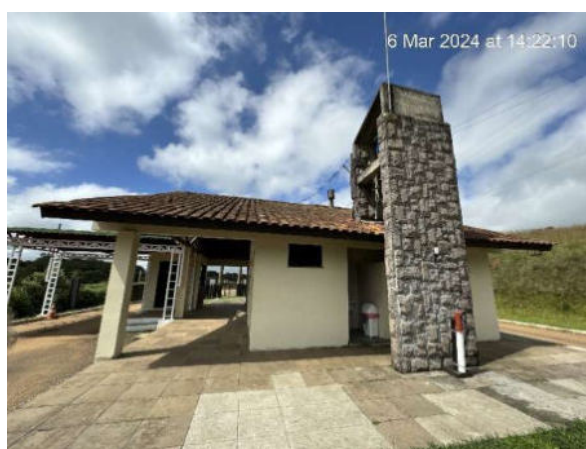
Área de alimentação – CAV Fortaleza



Trilha do Mirante – Deck



Área de alimentação – CAV Fortaleza



Portaria – Núcleo Itaimbezinho



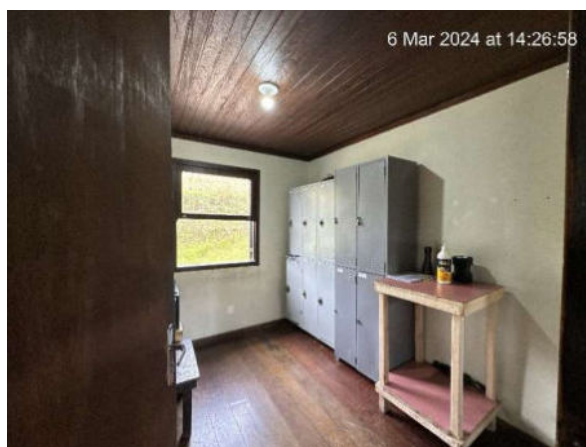
Trilha do Mirante – Deck



Portaria – Núcleo Itaimbezinho



Portaria – Núcleo Itaimbezinho



Portaria – Núcleo Itaimbezinho



Portaria – Núcleo Itaimbezinho



Trilha do Cotovelo – Deck

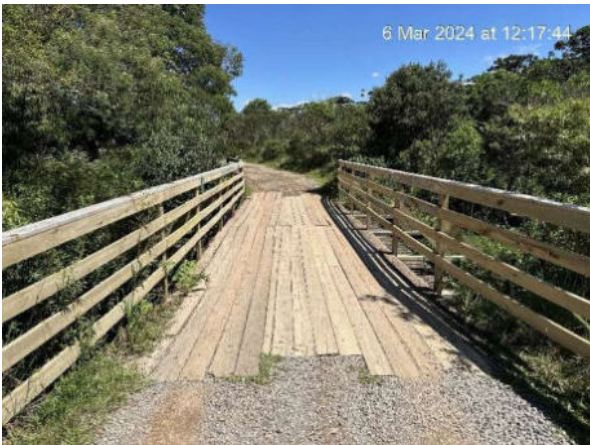


Portaria – Núcleo Itaimbezinho



Trilha do Cotovelo – Deck





Trilha do Cotovelo – Ponte



Trilha do Cotovelo – Ponte



Trilha do Cotovelo – Banco



Trilha do Vértice – Deck



Trilha do Cotovelo – Banco

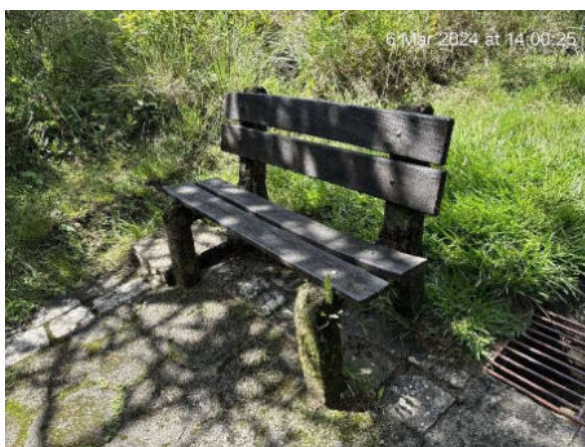


Trilha do Vértice – Deck





Trilha do Vértice – Deck



Trilha do Vértice – Banco



Trilha do Vértice – Banco



Trilha do Vértice – Banco

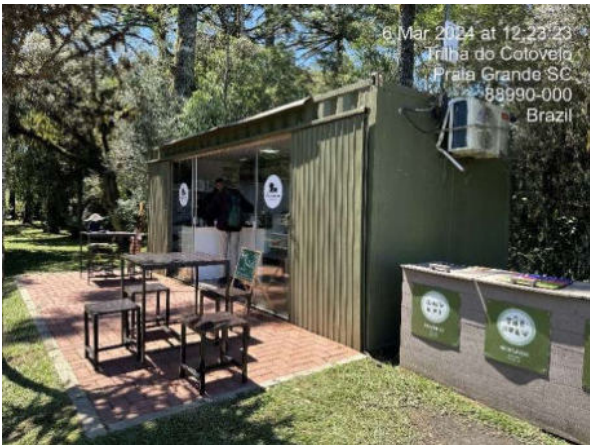


Trilha do Vértice – Banco

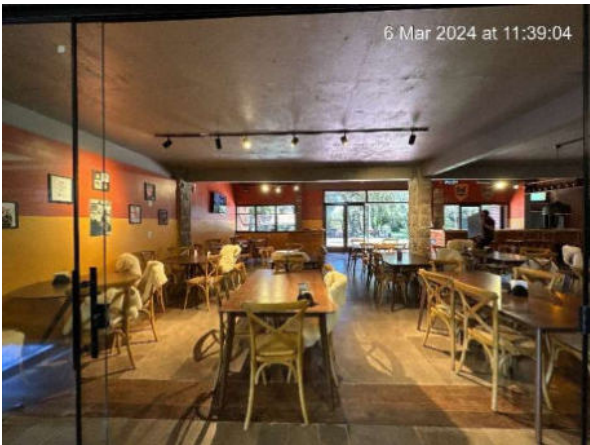


PIC Cotovelo – Banco





PIC Cotovelo - Banco



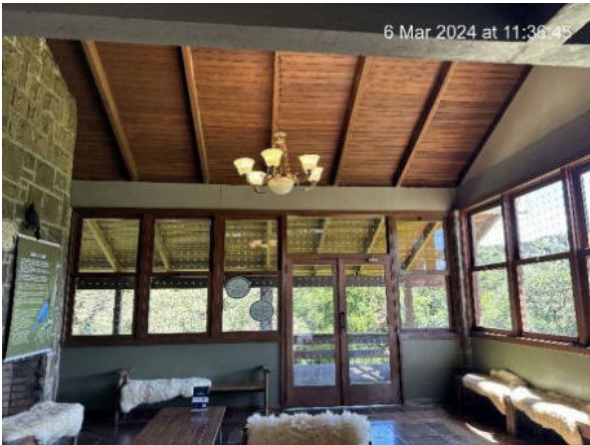
CAV Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



Núcleo Itaimbezinho - Banco



CAV Itaimbezinho



Núcleo Itaimbezinho - Banco



(Outubro 2023 a Março de 2024)



Núcleo Itaimbezinho - Banco



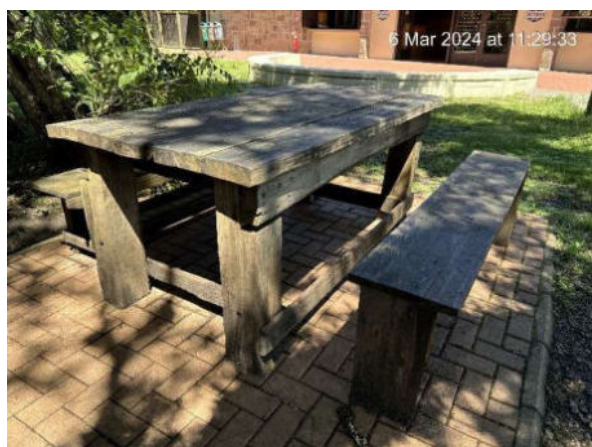
Núcleo Itaimbezinho - Banco



Núcleo Itaimbezinho - Banco



Núcleo Itaimbezinho - Banco



Núcleo Itaimbezinho - Banco



Núcleo Itaimbezinho





Núcleo Itaimbezinho – Urbia Store



CAV Rio do Boi - Banco



Núcleo Itaimbezinho



CAV Rio do Boi



CAV Rio do Boi - Banco

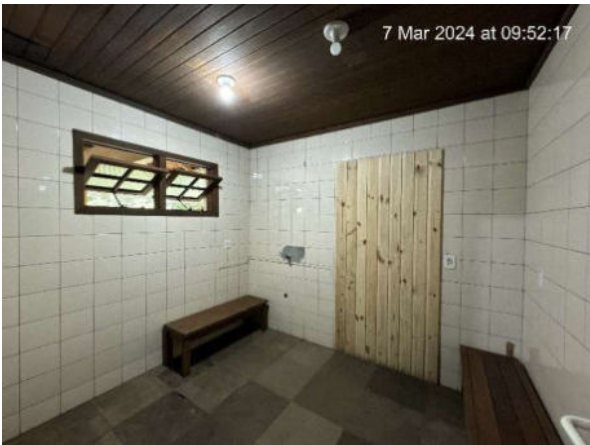


CAV Rio do Boi





CAV Rio do Boi



CAV Rio do Boi



CAV Rio do Boi



CAV Rio do Boi



CAV Rio do Boi



CAV Rio do Boi





CAV Rio do Boi



CAV Rio do Boi



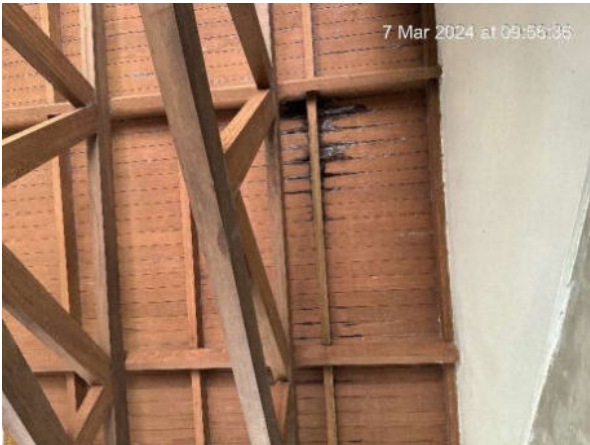
CAV Rio do Boi



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





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





Sinalização – Trilha Mirante Fortaleza



Sinalização – Trilha Mirante Fortaleza



Sinalização – Trilha Mirante Fortaleza



Sinalização – CAV Itaimbezinho



Sinalização – Trilha Mirante Fortaleza



Sinalização – CAV Itaimbezinho

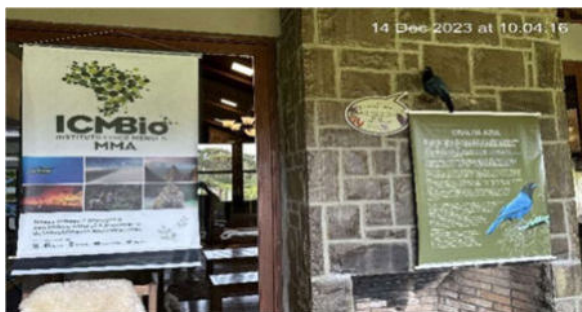


Sinalização – Trilha Mirante Fortaleza



Sinalização – CAV Itaimbezinho





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





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



Inspecção 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





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





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





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





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





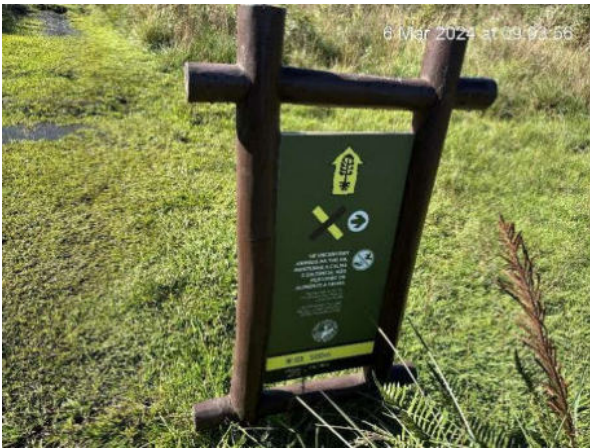
Trilha do Borda Sul – Núcleo Fortaleza



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

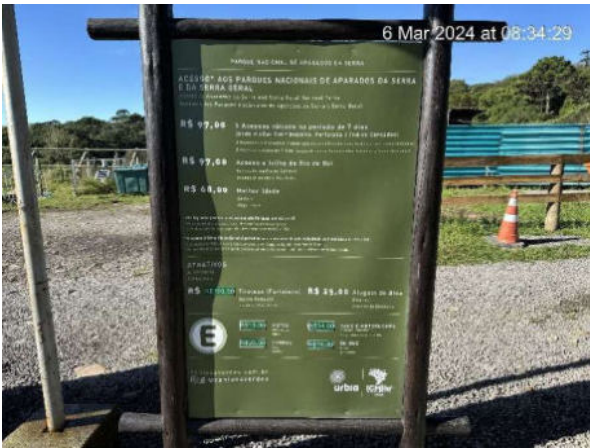




Portaria Fortaleza



Portaria Fortaleza



Portaria Fortaleza



Portaria Fortaleza



Portaria Fortaleza



Portaria Fortaleza





PIC Segredo



PIC Segredo



PIC Segredo



PIC Segredo



PIC Segredo



PIC Segredo





PIC Segredo



CAV Fortaleza – Área de Alimentação



CAV Fortaleza – Área de Alimentação



Estacionamento – Núcleo Fortaleza



CAV Fortaleza – Área de Alimentação



Estacionamento – Núcleo Fortaleza





CAV Fortaleza



Estacionamento – Núcleo Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



Estacionamento – Núcleo Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



Estacionamento – Núcleo 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



Área de Alimentação – CAV Itaimbezinho

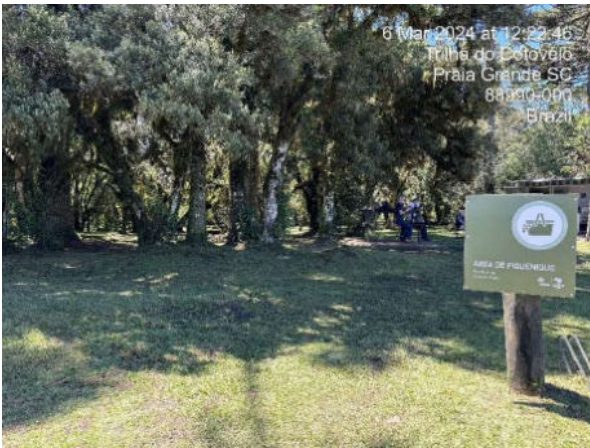




PIC Cotovelo



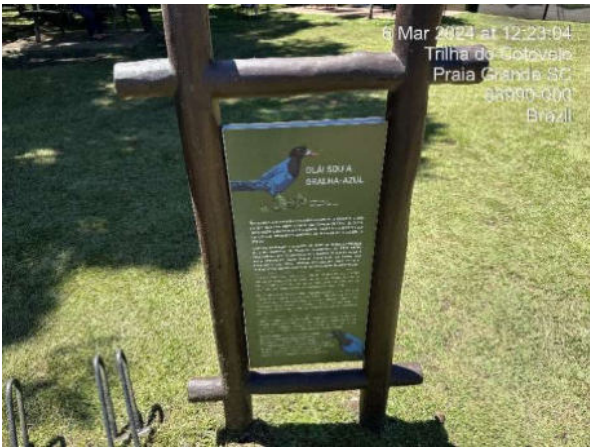
PIC Cotovelo



PIC Cotovelo



Portaria – Núcleo Itaimbezinho



PIC Cotovelo



Portaria – Núcleo Itaimbezinho





Portaria – Núcleo Itaimbezinho



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo

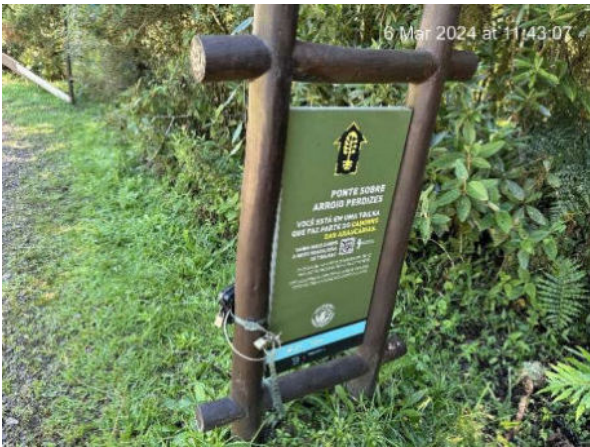


Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo





Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



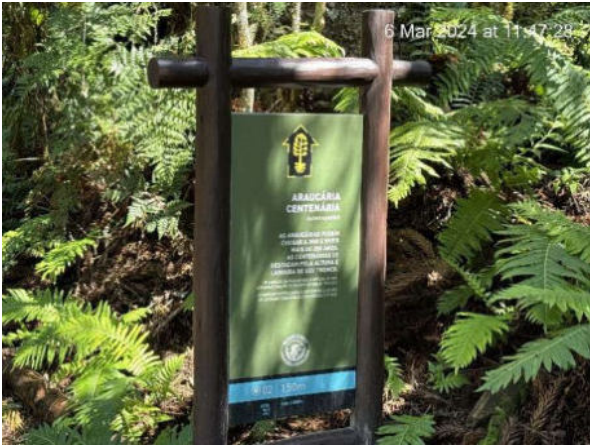
Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo





Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo

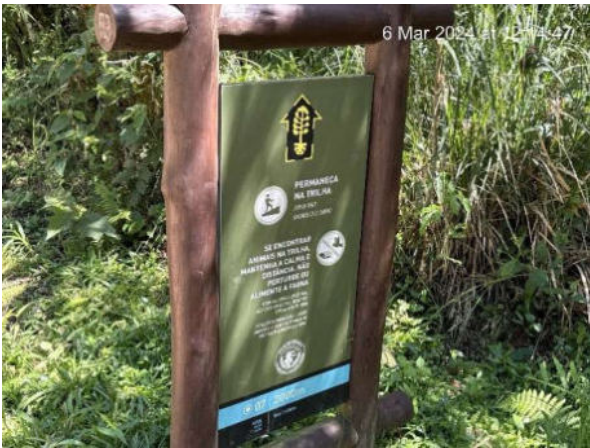




Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo





Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Cotovelo



Trilha do Vértice



Trilha do Cotovelo



Trilha do Vértice





Trilha do Vértice



Trilha do Vértice



Trilha do Vértice



Trilha do Vértice



Trilha do Vértice



Trilha do Vértice





Trilha do Vértice



Trilha do Vértice



Trilha do Vértice



Trilha do Vértice

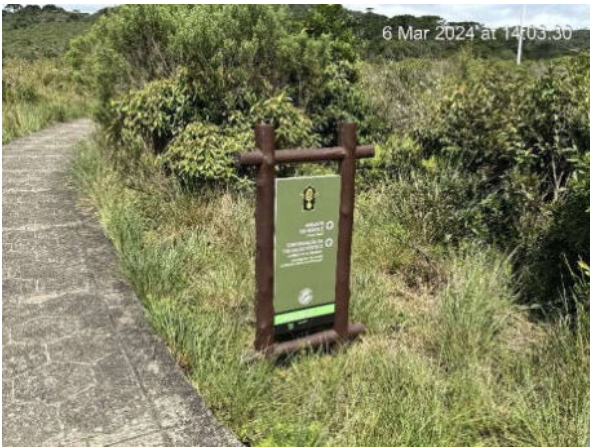


Trilha do Vértice



Trilha do Vértice





Trilha do Vértice



CAV Rio do Boi



Trilha do Vértice



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)

## Anexo IX – Exposição interpretativa:

Inspecção 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

Inspecção 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





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:

### Inspecção 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





Poda e corte – Trilha do Vértice



Poda e corte – Trilha do Vértice



Poda e corte – Trilha do Vértice



Poda e corte – Rio do Boi



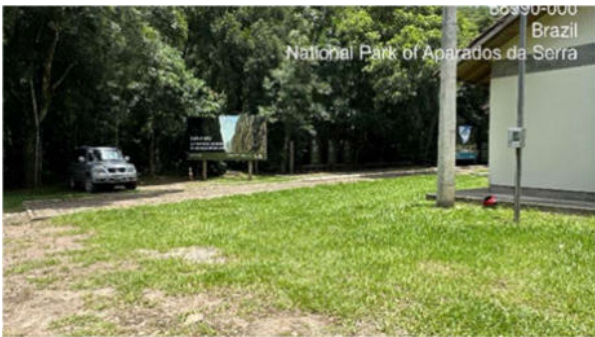
Poda e corte – Trilha do Vértice



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

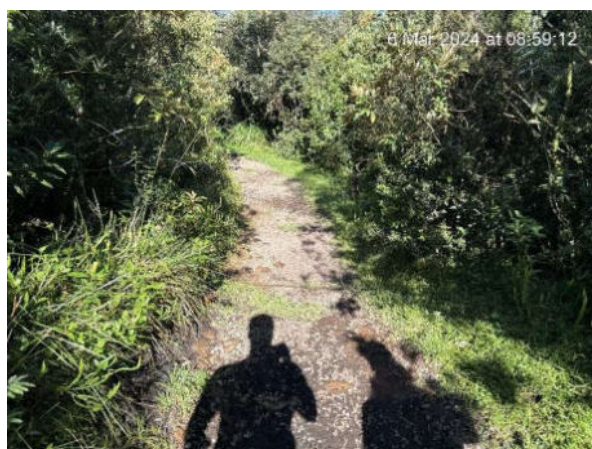


Trilha do Mirante – Núcleo Fortaleza

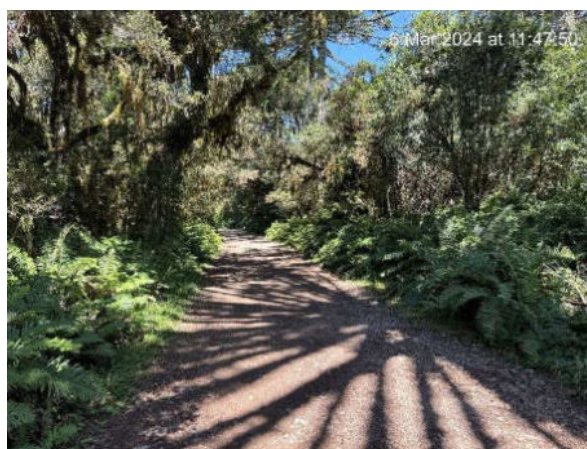


Trilha do Borda Sul – Núcleo Fortaleza





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





Trilha do Cotovelo – Núcleo Itaimbezinho



Trilha do Vértice – Núcleo Itaimbezinho



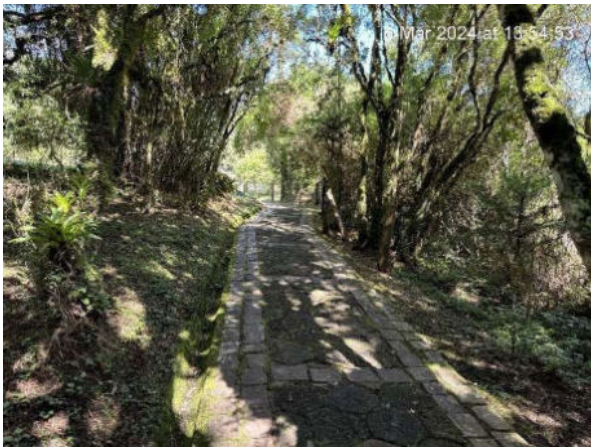
Trilha do Cotovelo – Núcleo Itaimbezinho



Trilha do Vértice – Núcleo Itaimbezinho



Trilha do Cotovelo – Núcleo Itaimbezinho



Trilha do Vértice – Núcleo Itaimbezinho

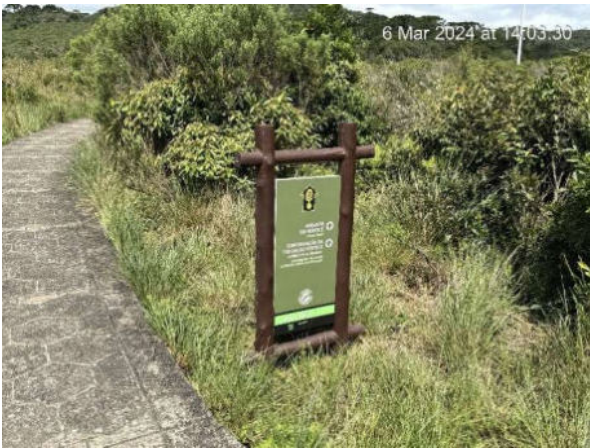




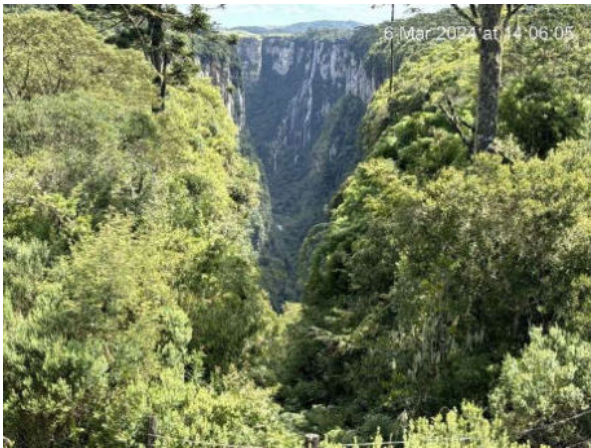
Trilha do Vértice – Núcleo Itaimbezinho



Trilha do Vértice – Núcleo Itaimbezinho



Trilha do Vértice – Núcleo Itaimbezinho



Trilha do Vértice – Núcleo Itaimbezinho

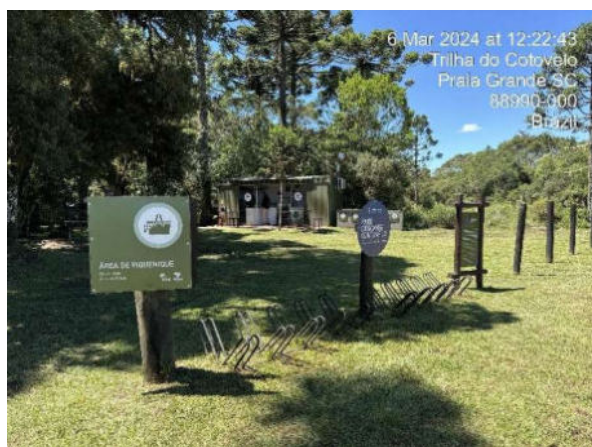


Trilha do Vértice – Núcleo Itaimbezinho



PIC Cotovelo – Núcleo Itaimbezinho

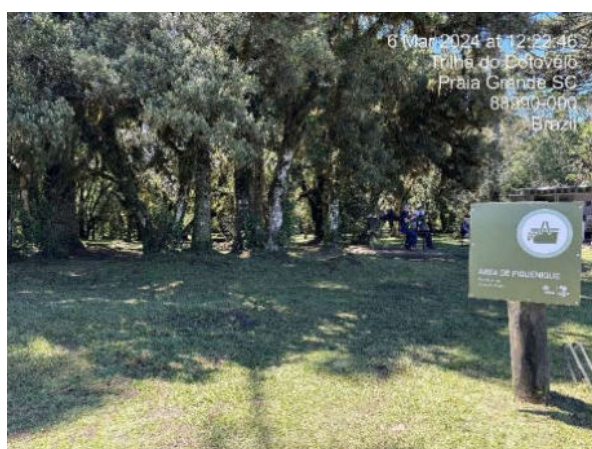




PIC Cotovelo – Núcleo Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



PIC Cotovelo – Núcleo Itaimbezinho



CAV – Rio do Boi



CAV Itaimbezinho

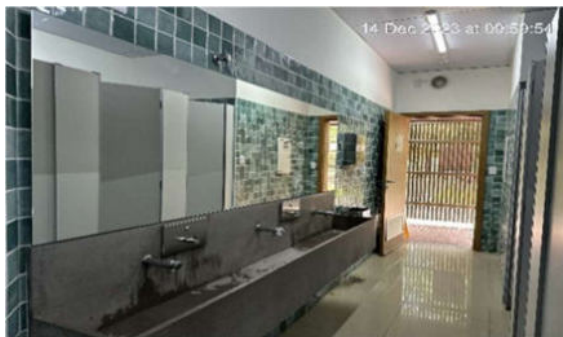


## Anexo XI – Iluminação:

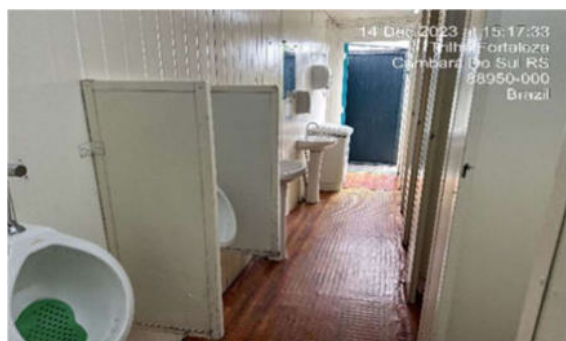
### Inspecção Dezembro/23:



Iluminação – Sanitário masculino – CAV Segredo



Iluminação – Sanitário - CAV Itaimbezinho



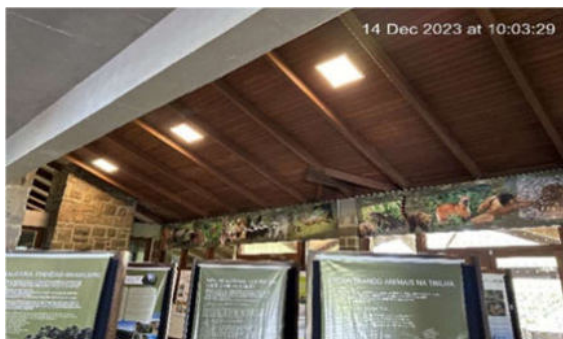
Iluminação – Sanitário masculino – CAV Segredo



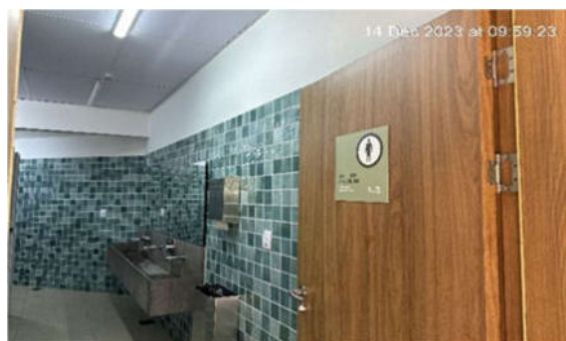
Iluminação - CAV Itaimbezinho – Urbia Store



Iluminação – Centro de exposições – Fortaleza



Iluminação – Centro de exposições - Itaimbezinho



Iluminação – Sanitário - CAV Itaimbezinho



Iluminação – Portaria Itaimbezinho





Iluminação – Sanitário masculino – Rio do Boi



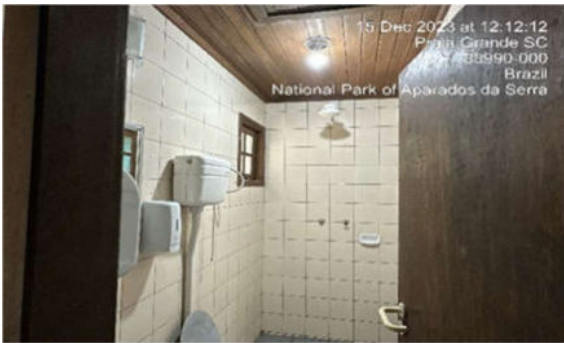
Iluminação – CAV Rio do Boi



Iluminação – CAV Rio do Boi



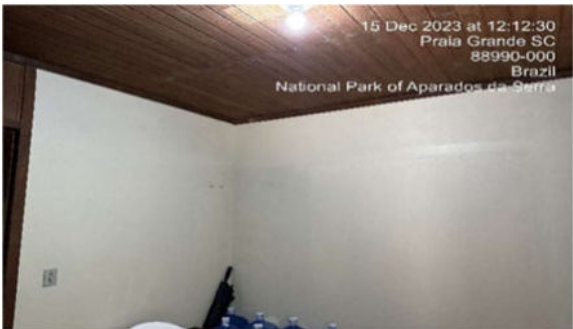
Iluminação – CAV Rio do Boi



Iluminação – CAV Rio do Boi



Iluminação – CAV Rio do Boi



Iluminação – CAV Rio do Boi



Iluminação – CAV Rio do Boi

Inspecção Março/24:



CAV Fortaleza



PIC Segredo – Sanitários



CAV Fortaleza - Sanitários



PIC Segredo – Sanitários

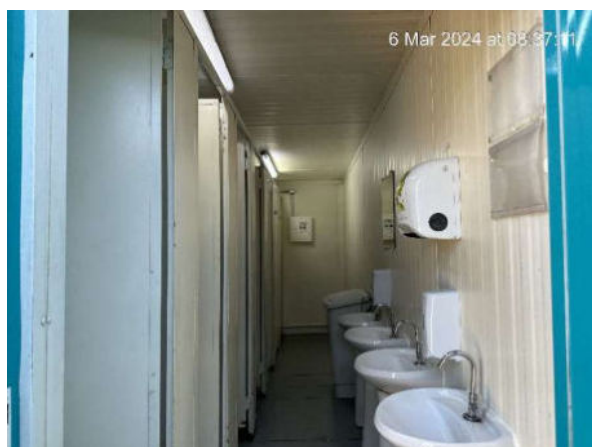


CAV Fortaleza – Sanitários



Portaria Fortaleza – Sanitários





Portaria Fortaleza - Sanitários



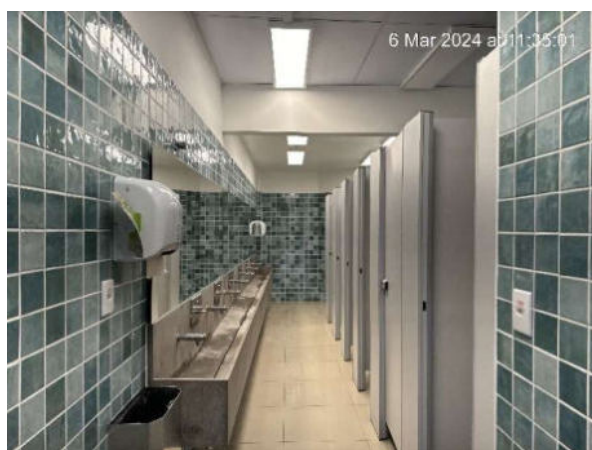
PIC Cotovelo - Sanitários



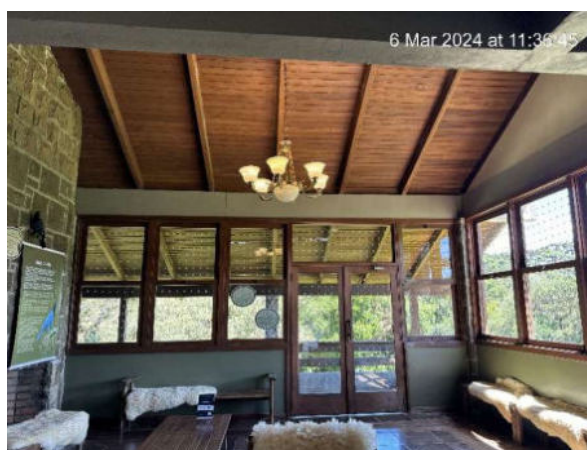
CAV Itaimbezinho - Sanitários



PIC Cotovelo - Sanitários



CAV Itaimbezinho - Sanitários



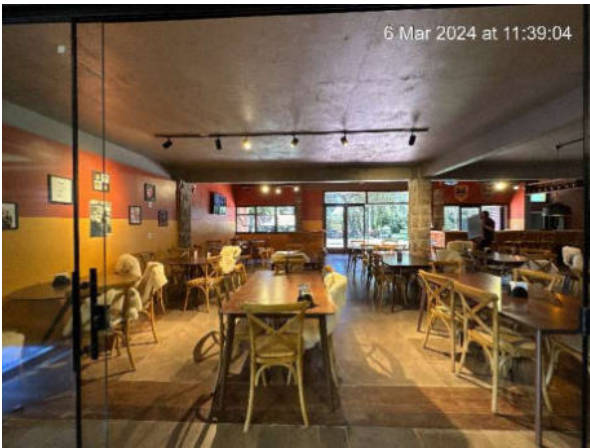
CAV Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



Portaria Itaimbezinho



CAV Itaimbezinho



Portaria Itaimbezinho - Sanitários



Portaria Itaimbezinho



Portaria Itaimbezinho - Sanitários



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

urbia		CRONOGRAMA DOCUMENTOS BÁSICOS - SIG URBIA																															
Seq	proj /	comp /	respons		STATUS ANTERIOR A CDD (PREENCHIMENTO)	STATUS	set/23				out/23				nov/23				dez/23				jan/24				fev/24						
			RESPONSÁVEL	FIGURA			01	02	03	04	01	02	03	04	01	02	03	04	01	02	03	04	01	02	03	04							
1	POLÍTICA PARA URBIA CANIONS SUL	Divulgar Política Urbia Geral	Lindenor	Gestores	Sim	Previsto																											
		Revisar e aprovar Política específica para Urbia Sul	Humberto	Humberto / Lindenor / Fernando Medeiros	Sim	Realizado																											
		Divulgar Política Urbia Sul (jules, murais, etc.)	Fernando Medeiros	Equipe SMS	Não	Previsto																											
2	DEFINIR CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO E PARTES INTERESSADAS	Avaliar documento de "Contexto da Organização" do grupo CCPS	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros / Humberto	Não	Previsto																											
		Definir contexto da organização específicos para Urbia Canions Sul	Fernando Medeiros / Humberto	Junior, Humberto, Gigante, Fernando Medeiros, Clair, Raphael	Não	Realizado																											
		Definir partes interessadas e requisitos destas (expectativas e medidas de atendimento)	Fernando Medeiros / Humberto	Junior, Humberto, Gigante, Fernando Medeiros, Clair, Raphael	Não	Previsto																											
		Definir partes interessadas e requisitos destas (expectativas e medidas de atendimento)	Fernando Medeiros / Humberto	Junior, Humberto, Gigante, Fernando Medeiros, Clair, Raphael	Não	Realizado																											
		Criar procedimento CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO alinhado ao grupo CCPS e peculiaridades do empreendimento	Fernando Medeiros	Fernando Medeiros	Não	Previsto																											
3	DETERMINAR ESCOPO DO SISTEMA DE GESTÃO	Divulgar procedimento CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO URBIA Canions Verdes RS-SC	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros	Não	Realizado																											
		Definir escopo considerando item 2 deste cronograma (Contexto da organização)	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros / Humberto / Lindenor	Não	Previsto																											
		Registrar escopo como informação documentada no procedimento CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros	Não	Realizado																											
4	DETERMINAR PARTES INTERESSADAS E REQUISITOS DAS PARTES	Divulgar procedimento CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO URBIA Canions Verdes RS-SC com escopo do sistema	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros	Não	Realizado																											
		Definir partes interessadas e requisitos destas (expectativas e medidas de atendimento)	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros / Humberto / Lindenor	Não	Previsto																											
		Registrar escopo como informação documentada no procedimento CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros	Não	Realizado																											
5	LIDERANÇA E COMPROMETIMENTO	Divulgar procedimento CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO URBIA Canions Verdes RS-SC com partes interessadas e requisitos destas	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros	Não	Realizado																											
		Adotar requisitos de liderança e comprometimento definidos no Manual do SIG do grupo CCPS até definição dos próprios de Urbia Canions Verdes RS-SC	Fernando Medeiros / Humberto	Humberto / Lindenor / Fernando Medeiros	Sim	Previsto																											
		Adotar requisitos de liderança e comprometimento definidos no Manual do SIG do grupo CCPS até definição dos próprios de Urbia Canions Verdes RS-SC	Fernando Medeiros / Humberto	Humberto / Lindenor / Fernando Medeiros	Sim	Realizado																											
6	RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE	Registrar requisitos de responsabilidade e autoridades próprias	Fernando Medeiros / Humberto	Humberto / Lindenor / Fernando Medeiros	Não	Previsto																											
		Divulgar requisitos de responsabilidade e autoridade intrinsecamente	Fernando Medeiros / Humberto	Gestores	Não	Realizado																											
		Adotar procedimento de Identificação e Atendimento a Requisitos Legais e Outros Requisitos do grupo CCPS até definição dos próprios da Urbia Canions Verdes RS-SC	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros / Humberto	Sim	Previsto																											
7	REQUISITOS LEGAIS	Ter o Sistema Escalável para monitoramento de Requisitos Legais	Fernando Medeiros / Humberto	A definir (SMS)	Sim	Realizado																											
		Criar CIPA operante	Clair	Clair de Abreu / Fernando Medeiros	Sim	Realizado																											
		Definir equipe básica para registro SESMT	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros	Sim	Previsto																											
		Implantar sistematica atendimento especial	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros	Sim	Realizado																											
		PCA (Programa de Controle Auditivo)	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros	Sim	Previsto																											
		PPR (Programa de Proteção Respiratória)	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros	Sim	Realizado																											
		PPR (Plano de Gerenciamento de Riscos)	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros	Sim	Previsto																											
		PPRA (Plano de Prevenção a Riscos Ambientais)	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros	Sim	Realizado																											
		PCMSO (Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional)	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros	Sim	Previsto																											
		LT/AT (Laudo Técnico das Condições Ambientais de Trabalho)	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros	Sim	Realizado																											
		Criar procedimento de Identificação e Atendimento a Requisitos Legais e Outros Requisitos próprios da Urbia Canions Verdes RS-SC	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros	Não	Previsto																											
		Adotar procedimento Objetivos e Metas do grupo CCPS até definição dos próprios da Urbia Canions Verdes RS-SC	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros / Humberto	Sim	Realizado																											
		Criar procedimento OBJETIVO E METAS alinhado ao grupo CCPS e peculiaridades do empreendimento Urbia	Fernando Medeiros / Humberto	Humberto / Lindenor / Fernando Medeiros	Não	Previsto																											
		Divulgar OBJETIVO E METAS - Urbia	Fernando Medeiros / Humberto	Gestores	Não	Realizado																											

[illegible][illegible]

Item	Atividade	Responsável	Assessor	Realizado	Previsão	Realização	Observações
14	CONTROLE DE DOCUMENTOS E REGISTROS	Adotar procedimento Controle de Documentos e Registros do grupo COPS até definição de procedimento próprio da Utieta	Fernando Medeiros / Humberto	Não	Previsão		
				Realizado			
		Criar procedimento Identificação e Rastreabilidade e Controle de documentos e registros	Fernando Medeiros	Não	Previsão		
				Realizado			
15	TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES E MELHORIAS	Divulgar procedimento Identificação e Rastreabilidade e Controle de documentos e Registros	Fernando Medeiros	Não	Previsão		
				Realizado			
		Adotar procedimento Controle de Não Conformidades e Melhorias do grupo COPS até definição de procedimento próprio da Utieta	Fernando Medeiros / Humberto	Não	Previsão		
				Realizado			
16	COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO	Divulgar procedimento Controle de Não Conformidades e Melhorias próprio da Utieta	Fernando Medeiros	Não	Previsão		
				Realizado			
		Adotar procedimento Competência, Conscientização e Treinamento do grupo COPS até definição de procedimento próprio da Utieta	Gla / Fernando Medeiros	Sim	Previsão		
				Realizado			
17	CONTROLE DE QUALIDADE	Confirmação de operação de DOS em campo conforme definido	Fernando Medeiros / Humberto	Sim	Previsão		
				Realizado			
		Sistemática a gerenciar Tratamento de Integração a todo novo estabelecimento	Fernando Medeiros / Humberto	Sim	Previsão		
				Realizado			
18	COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO	Sistemática a gerenciar Tratamento de Banco de Primeiros Socorros a todo novo estabelecimento	Fernando Medeiros / Humberto	Sim	Previsão		
				Realizado			
		Sistemática a gerenciar treinamento de Direção Defensiva e Indica motoristas e condutores	Fernando Medeiros / Humberto	Sim	Previsão		
				Realizado			
19	CONTROLE DE QUALIDADE	Divulgar procedimento Competência, Conscientização e Treinamento próprio da Utieta	Gla / Fernando Medeiros	Não	Previsão		
				Realizado			
		Divulgar procedimento Competência, Conscientização e Treinamento próprio da Utieta	Gla / Fernando Medeiros	Não	Previsão		
				Realizado			
20	CONTROLE DE QUALIDADE	Adotar procedimento Consulta e Comunicação do grupo COPS até definição de procedimento próprio da Utieta	Fernando Medeiros / Humberto	Sim	Previsão		
				Realizado			
		Adotar procedimento Consulta e Comunicação do grupo COPS até definição de procedimento próprio da Utieta	Fernando Medeiros / Humberto	Sim	Previsão		
				Realizado			



urbsa		CRONOGRAMA DOCUMENTOS BÁSICOS - SIG URBIA																														
Ordem	PROJETO	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL		STATUS	MÊS																										
			COORDENADOR	ASSASSINADO		FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AUG	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AUG	SET	OUT	NOV	DEZ				
17	CONSULTA E COMUNICAÇÃO	Validação do formato das reuniões de SMS e liberação	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros / Humberto	Sim	Previsão																										
		Fechar formato comunicados de SMS	Fernando Medeiros	Fernando Medeiros	Sim	Realizado																										
		Orar procedimento Consulta e Comunicação próprio da Urbia	Fernando Medeiros	Fernando Medeiros	Não	Previsão																										
		Divulgar procedimento Consulta e Comunicação próprio da Urbia	Fernando Medeiros / Humberto	Tudo gestora	Não	Previsão																										
					Realizado																											
18	ANÁLISE CRÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO	Adotar procedimento Medição e Monitoramento do grupo COPS até definição de procedimento próprio da Urbia	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros / Humberto / Lindomar	Não	Previsão																										
		Adotar procedimento Análise Crítica do Sistema de Gestão do grupo COPS até definição de procedimento próprio da Urbia	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros / Humberto / Lindomar	Não	Previsão																										
		Orar procedimento Análise Crítica do Sistema de Gestão próprio da Urbia	Fernando Medeiros	Fernando Medeiros	Não	Previsão																										
		Orar procedimento Medição e Monitoramento próprio da Urbia	Fernando Medeiros	Fernando Medeiros	Não	Previsão																										
		Definir indicadores e metas	Fernando Medeiros / Humberto	Fernando Medeiros / Humberto / Lindomar / Gigante	Sim	Previsão																										
		Divulgar procedimento Análise Crítica do Sistema de Gestão e Monitoramento e Medição próprios da Urbia	Fernando Medeiros	Fernando Medeiros	Não	Previsão																										
					Realizado																											
					Realizado																											
19	ORGANOGRAMA	Revisar Organograma	Clair	Clair	Sim	Previsão																										
			Realizado																													
20	SUBSTITUIR O SIG APRESENTADO AO CLIENTE - ICMBo	Apresentar nova revisão de SIG ao ICMBo	Humberto	Fernando Medeiros/Humberto	Não	Previsão																										
					Realizado																											
LEGENDA		STATUS	COORDENADOR	ASSASSINADO	FECHA																											
		EM PREPARAÇÃO/REVISÃO	ASSASSINADO	ASSASSINADO	FECHA																											
		EM PREPARAÇÃO/REVISÃO	ASSASSINADO	ASSASSINADO	FECHA																											
		EM PREPARAÇÃO/REVISÃO	ASSASSINADO	ASSASSINADO	FECHA																											

Anexo XIII – OFÍCIO Nº 004/2023:



**Deloitte Touche Tohmatsu Consultores Ltda.**  
Avenida Chucrí 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 CÂNIIONS VERDES S.A.**

Sr. Humberto Filho

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

Avenida Getúlio Vargas, 1853, Sala 02, Centro

Cambará do Sul – RS

c.c.: Sra. 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 detalhes que possibilitem tal ação. Não obstante, tais critérios deverão ser validados e, se aplicável, deliberados pelo Poder Concedente (ICMBio) e a Concessionária (Urbia), via comunicação formal estabelecida (Ofício), de forma a resguardar todas as partes quanto ao rito de avaliação e aprovação seguido durante a execução da Verificação Independente do Contrato.

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

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

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

Colocamo-nos ao inteiro dispor de V.Sas. para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários e subscrevemo-nos.

Atenciosamente,

DELOITTE TOUCHE TOHMATSU CONSULTORES LTDA.

**PAULO MARCIO VITALE:11175045810** Digitally signed by PAULO MARCIO VITALE:11175045810  
Date: 2023.07.21 16:28:52 -03'00'

Paulo Márcio Vitale  
Sócio – Risk Advisory



Anexo XIV – OFÍCIO Nº 204/2023:

02070.004143/2023-97  
Número Sei:16995248



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

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

Telefone:

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

Brasília, 22 de novembro de 2023

Ao Senhor

Lindenor José Cavalheiro

Gerente de Operações

Urbia Cânions Verdes S/A

Cambará do Sul - RS

Ao Senhor

Paulo Márcio Vitale

Sócio

Deloitte Touche Tohmatsu Consultores Ltda

São Paulo - SP

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

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

Prezados Senhores,

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

**"Indicador R:**

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

5. No documento constam apenas as trilhas Borda, Alto do Mirante, Quebra-Cangalha, Rio do Boi e Cânion Índios Coroados. O 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



questo 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
<b>PARTICIPANTES:</b> <b>Urbia:</b> Humberto José e Íris Fontes <b>ICMBio:</b> Luiz Eugênio, Eridiane Silva, Antônio Cesar e Leticia Regina. <b>Deloitte:</b> Wagner Nogueira, Pedro Castilho e Felipe Versiani.				<div style="border: 2px dashed red; padding: 5px; text-align: center;"> MINUTA PARA DISCUSSÃO </div>	
<b>OBJETIVOS / PAUTA:</b> 1. Reunião de acompanhamento mensal das atividades executadas pelo Verificador Independente no contexto do contrato de concessão nº 01/2021, que diz respeito a Revitalização, Modernização, Operação, Manutenção e Gestão de Áreas dos PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA E DA SERRA GERAL.					
<b>ASSUNTOS DISCUTIDOS</b>					
ITEM	DISCUSSÕES	AÇÃO / ENCAMINHAMENTO	RESPONSÁVEL	PRAZO	
Crerios de Mensuração de Desempenho	<ul style="list-style-type: none"> <li>Com relação as tratativas referentes a definição dos critérios de mensuração de desempenho dos Parques Nacionais, o Verificador Independente indagou se houve algum entendimento entre a Urbia e o ICMBio, em caráter definitivo, acerca dos critérios a serem utilizados. O Poder Concedente se manifestou informando que os critérios foram analisados e discutidos entre as partes e que iria enviar um ofício formalizando a decisão final.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encaminhar às partes (Deloitte e Urbia), via ofício, a decisão tomada pelo ICMBio.</li> </ul>	ICMBio	23/11/2023	
Pesquisa de Satisfação	<ul style="list-style-type: none"> <li>O Verificador Independente indagou ao Poder Concedente se houve algum avanço quanto a avaliação dos quesitos da pesquisa de satisfação propostos pela Urbia. O ICMBio informou que estão sendo realizadas várias tentativas internas para formatação de um questionário padrão, tendo em vista que um questionário único permitiria uma comparação entre o nível de satisfação das Unidades de Conservação concedidas pelo ICMBio. Contudo, o ICMBio também destacou que um questionário padrão não atenderia todos os parques como um todo, tendo em vista que cada Unidade possui sua peculiaridade. A sugestão do Poder Concedente, portanto,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manter a pesquisa de satisfação nos moldes proposta pela Urbia, via e-mail, no dia 02/08/2023, até que seja recepcionado pelo ICMBio alguma orientação institucional quanto ao tema.</li> </ul>	Urbia	N/A	



 		ATA DE REUNIÃO		DATA/HORA 22-11-2023 14h-15h	LOCAL Microsoft Teams
<b>PARTICIPANTES:</b> <b>Urbia:</b> Humberto José e Íris Fontes <b>ICMBio:</b> Luiz Eugênio, Eridiane Silva, Antônio Cesar e Leticia Regina. <b>Deloitte:</b> Wagner Nogueira, Pedro Castilho e Felipe Versiani.				<div style="border: 2px dashed red; padding: 5px; text-align: center;"> MINUTA PARA DISCUSSÃO </div>	
<b>ASSUNTOS DISCUTIDOS</b>					
ITEM	DISCUSSÕES	AÇÃO / ENCAMINHAMENTO	RESPONSÁVEL	PRAZO	
	seria criar um questionário com 3 a 5 perguntas padrão para todas as instituições e as outras perguntas seguindo a individualidade de cada unidade. <ul style="list-style-type: none"> <li>Por fim, o ICMBio expôs que essa decisão ainda é muito incipiente e sugeriu que a Pesquisa de Satisfação seja mantida nos moldes atuais (ou seja, manter os quesitos propostos pela Urbia no dia 02/08/2023) até o momento em que se tenha uma orientação institucional quanto ao tema, para que então as partes voltem a se reunir para discutir acerca do assunto.</li> </ul>				
Checagem de catracas	<ul style="list-style-type: none"> <li>O ICMBio informou que solicitará formalmente ao VI, através de ofício, a realização de uma auditoria das catracas/bilheteria dos Parques Nacionais. O VI sinalizou que detém o conhecimento para realização deste serviço, mas que aguardaria o recebimento do ofício para melhor entendimento da demanda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avaliar ofício enviado pelo ICMBio e estimar esforço para realização do serviço.</li> </ul>	Deloitte	N/A	
Pesquisa de Satisfação	<ul style="list-style-type: none"> <li>A Urbia solicitou que seja incluído no relatório semestral de desempenho, a ser elaborado pelo VI, uma análise referente ao tamanho da amostra das pessoas entrevistadas para realização da pesquisa de satisfação nos Parques Nacionais.</li> <li>O ICMBio sinalizou que tem interesse na inclusão de uma análise estatística do tamanho da amostra para realização da pesquisa de satisfação, uma vez que tal análise poderá embasar eventual mudança nos parâmetros de mensuração do indicador S (Índice de Satisfação dos Visitantes).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acrescentar ao relatório semestral de desempenho uma análise quanto ao tamanho da amostra da pesquisa de satisfação necessária para obtenção de um intervalo de confiança de 95%.</li> </ul>	Deloitte	N/A	



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



 		ATA DE REUNIÃO	DATA/HORA	LOCAL
			26-09-2023 16h-17h	Microsoft Teams
<b>PARTICIPANTES:</b> <b>Urbia:</b> Humberto José, Lindenor Cavalheiro, Íris Fontes e Camila Lacerda. <b>ICMBio:</b> Luiz Eugênio <b>Deloitte:</b> Paulo Vitale, Wagner Noqueira, Pedro Castilho e Felipe Versiani.				
			<div>MINUTA PARA DISCUSSÃO</div>	
<b>OBJETIVOS / PAUTA:</b>				
1. Reunião de acompanhamento mensal das atividades executadas pelo Verificador Independente no contexto do contrato de concessão nº 01/2021, que diz respeito a Revitalização, Modernização, Operação, Manutenção e Gestão de Áreas dos PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA E DA SERRA GERAL.				
<b>ASSUNTOS DISCUTIDOS</b>				
ITEM	DISCUSSÕES	AÇÃO / ENCAMINHAMENTO	RESPONSÁVEL	PRAZO
NBV (Número Balizador de Visitantes)	<ul style="list-style-type: none"><li>Durante a exposição dos pontos de atenção com relação ao projeto, a Deloitte questionou o Poder Concedente quanto a pendência na definição quanto a utilização, ou não, do NBV (Número Balizador de Visitantes) como um dos quesitos de avaliação do Indicador M (conforme discussões realizadas nas reuniões de governança dos meses de Julho/23 e Agosto/23). Nesse contexto, O Poder Concedente destacou que o NBV está no contrato e, portanto, deve ser apurado. Contudo, estão em andamento discussões internas quanto a sua funcionalidade, além de já ter sido encaminhado uma consulta específica para o corpo técnico de analistas do ICMBio quanto a utilização do NBV como um critério de avaliação do indicador M. O Poder Concedente informou que quando obtiver um retorno, compartilhará a conclusão a respeito da utilização do NBV com a Deloitte e a Urbia através de ofício.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Enviar decisão final formalizada, para a Deloitte e Urbia, contemplando a conclusão a respeito da utilização do NBV.</li></ul>	ICMBio	30/11/2023



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

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




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







 		ATA DE REUNIÃO	DATA/HORA	LOCAL
			22-11-2023 14h-15h	Microsoft Teams
<b>PARTICIPANTES:</b> <b>Urbia:</b> Humberto José e Íris Fontes <b>ICMBio:</b> Luiz Eugênio, Eridiane Silva, Antônio Cesar e Leticia Regina. <b>Deloitte:</b> Wagner Nogueira, Pedro Castilho e Felipe Versiani.				
<b>OBJETIVOS / PAUTA:</b> 1. Reunião de acompanhamento mensal das atividades executadas pelo Verificador Independente no contexto do contrato de concessão nº 01/2021, que diz respeito a Revitalização, Modernização, Operação, Manutenção e Gestão de Áreas dos PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA E DA SERRA GERAL.				
ASSUNTOS DISCUTIDOS				
ITEM	DISCUSSÕES	AÇÃO / ENCAMINHAMENTO	RESPONSÁVEL	PRAZO
Crítérios de Mensuração de Desempenho	<ul style="list-style-type: none"> <li>Com relação as tratativas referentes a definição dos critérios de mensuração de desempenho dos Parques Nacionais, o Verificador Independente indagou se houve algum entendimento entre a Urbia e o ICMBio, em caráter definitivo, acerca dos critérios a serem utilizados. O Poder Concedente se manifestou informando que os critérios foram analisados e discutidos entre as partes e que iria enviar um ofício formalizando a decisão final.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encaminhar às partes (Deloitte e Urbia), via ofício, a decisão tomada pelo ICMBio.</li> </ul>	ICMBio	23/11/2023
Pesquisa de Satisfação	<ul style="list-style-type: none"> <li>O Verificador Independente indagou ao Poder Concedente se houve algum avanço quanto a avaliação dos quesitos da pesquisa de satisfação propostos pela Urbia. O ICMBio informou que estão sendo realizadas várias tentativas internas para formatação de um questionário padrão, tendo em vista que um questionário único permitiria uma comparação entre o nível de satisfação das Unidades de Conservação concedidas pelo ICMBio. Contudo, o ICMBio também destacou que um questionário padrão não atenderia todos os parques como um todo, tendo em vista que cada Unidade possui sua peculiaridade. A sugestão do Poder Concedente, portanto,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manter a pesquisa de satisfação nos moldes proposta pela Urbia, via e-mail, no dia 02/08/2023, até que seja recepcionado pelo ICMBio alguma orientação institucional quanto ao tema.</li> </ul>	Urbia	N/A






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

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

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

 Castilho, Pedro Felipe Barbosa de

Para:  Urbia - Concessões;  Luiz Eugênio Junqueira de Oliveira;  Eridiane Lopes da Silva;  Antonio Cesar Caetano;  Leticia Regina Do Amaral Braga;  Jose Alberto Martinez Campos;  Vital, Paulo Marcio; **+2 outros**

Cc:  Marcelo Skaf;  Victor Pereira;  Samuel Lloyd;  Lindenor José Cavalheiro;  Humberto Dos Santos (External)

ter 10/10/2023 09:10

Responder Responder a Todos Encaminhar

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 Eugênio Junqueira de Oliveira;  Eridiane Lopes da Silva;  Antonio Cesar Caetano;  Leticia Regina Do Amaral Braga;  Jose Alberto Martinez Campos;  Vital, Paulo Marcio; **+2 outros**

Cc:  Marcelo Skaf;  Victor Pereira;  Samuel Lloyd;  Lindenor José Cavalheiro;  Humberto Dos Santos (External)

ter 10/10/2023 09:10

Responder Responder a Todos Encaminhar

**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 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.

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 (x) Confidencial ( ) Confidencial de Alto Risco

**Pedro Castilho**  
Consultor Sênior | Risk Advisory  
Deloitte Touche Tohmatsu  
+55 (11) 99373 7429  
pcastilho@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.

😊

↶

↷

➡



⋮

18/08/2023

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



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

▼

Prezados, Boa tarde.

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

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

Qualquer dúvida estamos à disposição.

Atenciosamente,

Classificação: Confidencial

--

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

172

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

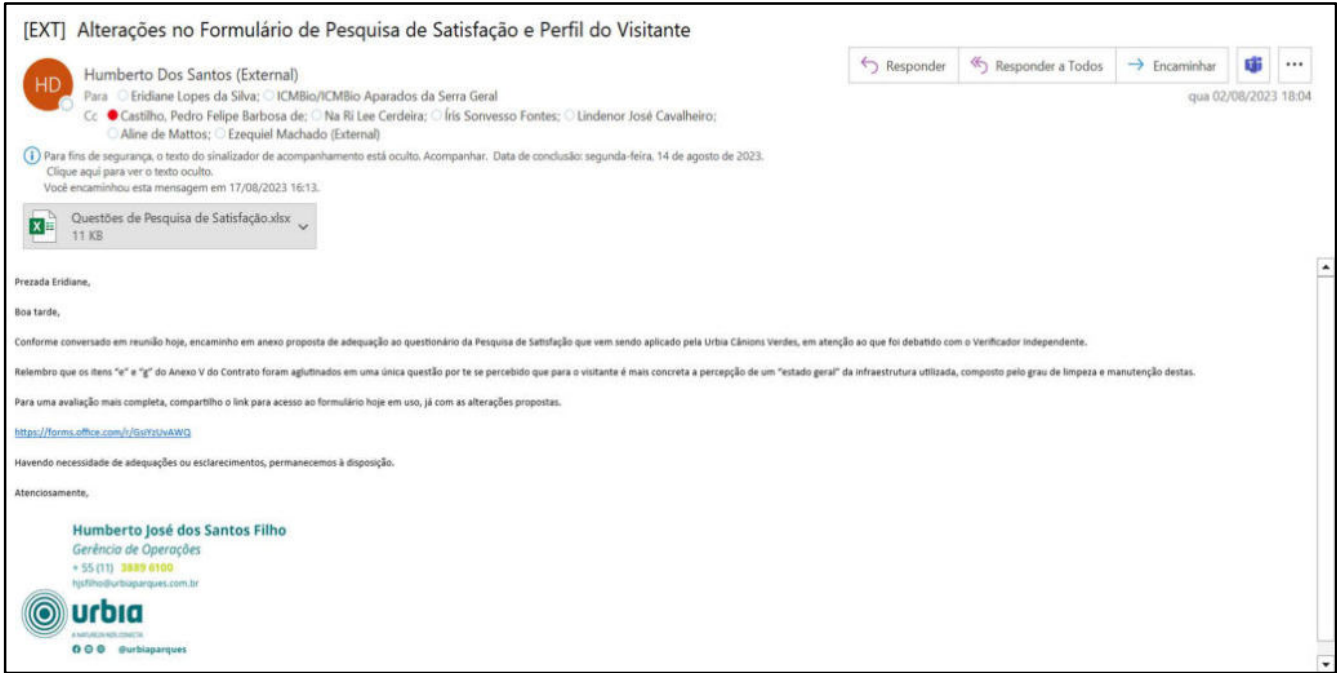


Tabela anexada ao e-mail enviado pela concessionária no dia 02/08/23, contendo a proposta da nova pesquisa aplicada pela Urbia:

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



## Anexo XXI – Relatórios fotográficos mensais de manutenção:

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

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



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](http://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 CÂNIIONS 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](http://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 CÂNIIONS 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](http://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**

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





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

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

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