RELATÓRIO ANUAL DE CONFORMIDADE

URBIA CÂNIONS VERDES

Ref. 2023

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

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 4
2 DAS ATIVIDADES REALIZADAS 6
2.1 Restaurante no CV Itaimbezinho 7
2.2 Melhorias na estrada ao núcleo Fortaleza (CS-012) 10
2.3 Reforma do PIC Índios Coroados 12
2.4 Reforma do PIC Camisas 14
2.5 Tirolesa no Fortaleza 16
2.6 Construção da passarela sobre o Arroio Perdizes 19
2.7 Capacitação de equipe e treinamentos 24
3 Manutenção de trilhas 38
3.1 Trilha do Cotovelo – Cânion Itaimbezinho 38
3.2 Trilha do Camisas – Cânion Itaimbezinho 39
3.3 Trilha do Mirante – Cânion Fortaleza 40
3.4 Trilha da Pedra do Segredo – Cânion Fortaleza 40
4 Segurança patrimonial 41
5 Sinalização 44
5.1 Tríptico institucional 45
5.2 Mapas dos parques 46
5.3 Sinalização receptiva 48
6 Gestão de resíduos 51
6.1 Canais de comunicação com o visitante 54
6.2 Levantamento do perfil e avaliação da experiência do usuário 54
6.2.1 Origem dos usuários 55
6.2.2 Faixa etária 56
6.2.3 Gênero 56
6.2.4 Escolaridade 57
6.2.5 Frequência da visitação 58
6.2.6 Com quem visita o parque 58

6.2.7 Formas de captação do usuário 59
6.3 Eventos e divulgação 59
6.3.1 Ações com o trade local de Praia Grande/SC e Cambará do Sul/RS 59
6.3.2 Eventos 60
7 DAS RECEITAS DOS PARQUES AUFERIDAS NO PERÍODO 61
8 DOS INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS E DESEMBOLSOS REALIZADOS 61
9 OUTROS FATOS RELEVANTES 80

1 INTRODUÇÃO

O presente documento visa ao atendimento da Cláusula 11.2, alínea "p" do Contrato de Concessão nº 01/2021 ("Contrato de Concessão" ou "Contrato"), assinado em 13 de agosto de 2021 entre a Urbia Cânions Verdes S.A. ("Urbia" ou Concessionária") e o Instituto Chico Mendes da Biodiversidade – ICMBio ("ICMBio" ou "Poder Concedente"), cujo objeto é a concessão de serviços de apoio à visitação, ao turismo ecológico, à interpretação ambiental e à recreação em contato com a natureza nos Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral ("Parques").

De acordo com a referida cláusula, a Concessionária deverá apresentar, anualmente, o Relatório Anual de Conformidade referente ao ano imediatamente anterior, o qual deverá contemplar os seguintes itens e informações: (i) atividades realizadas; (ii) receitas dos Parques auferidas no período; (iii) investimentos obrigatórios e desembolsos realizados; (iv) obras realizadas; (v) atividades de manutenção preventiva e emergencial realizadas em cada um dos Parques; (vi) eventuais períodos de interrupção dos serviços e suas justificativas; e (vii) outros dados relevantes.

Portanto, em cumprimento à disposição contratual, apresenta-se o presente Relatório Anual de Conformidade, nos termos que abaixo se seguirão. Não obstante, algumas ponderações iniciais são imprescindíveis para nortear a análise das informações veiculadas no presente documento.

Inicialmente, no tocante aos prazos contratuais para realização dos investimentos obrigatórios, cabe relembrar que, por meio do Ofício SEI nº 12/2022-CONCES/CGEUP/DIMAN/GABIN/ICMBio, o ICMBio autorizou a prorrogação do prazo para a realização de determinadas entregas da Fase 1A, por 60 (sessenta) dias, nos seguintes termos:

> 1. *Em atenção à Correspondência UCV 2022.0020 que trata de pedido de dilação de prazo para entrega dos Projetos Básicos referentes à Fase 1 A prevista para "até 06 (seis meses) da assinatura do Contrato" informamos que:*
> 2. *Considerando as negociações que se iniciaram em outubro de 2021 quanto às alterações acordadas em algumas obrigações contratuais objetivando melhor adequação à realidade e contextualização das UCs Aparados da Serra e Serra Geral, bem como a realocação de intervenções de forma estratégica representando melhoria para a qualidade da experiência dos visitantes, a serem consolidadas em Termo Aditivo ao Contrato que se encontra em desenvolvimento;*
> 3. *Considerando ainda a necessidade de adaptação/desenvolvimento de novos projetos para atendimento à Fase 1 A das intervenções após 03 (três) meses da assinatura do Contrato, entendemos que o pedido de dilação de 60 (sessenta) dias no prazo inicial torna-se razoável*

para a boa execução contratual, ficando desta forma o novo prazo limite para as entregas constantes na citada Fase o dia 13 de abril de 2022.

Posteriormente, no momento da entrega dos projetos da Fase 1A, a Concessionária requereu[1], a bem do adequado desenvolvimento dos encargos previstos em cada etapa, que a prorrogação autorizada pelo Ofício acima mencionado produzisse efeitos sobre os demais prazos previstos no item 12.2 do Projeto Básico, deslocando, portanto, a entrega dos projetos relativos às demais fases, incluindo a execução das intervenções da Fase 1C, cujo prazo se encerrou em 10 de outubro de 2023.

Contudo – e conforme será detalhado no Capítulo 8 deste Relatório – diversos investimentos e intervenções contratuais não puderam ser realizados em 2023 devido à ocorrência de diversos fatos, totalmente alheios à responsabilidade e discricionariedade da Concessionária, que têm ocasionado impossibilidades operacionais, de demanda, fundiários, regulatórios etc., e resultado em grave desequilíbrio econômico e financeiro do Contrato de Concessão.

Cita-se, nesse sentido, as diversas áreas do uso público que ainda se encontram indisponíveis devido a **pendências de regularização fundiária** pelo ICMBio, a exemplo das regiões do Vértice e do Cotovelo no Núcleo Itaimbezinho, e da casa do Posto de Informação e Controle (PIC) do Índios Coroados, que se encontrava embargada ainda no último dia de 2023, sem que a Concessionária pudesse dar início às operações no local, mesmo após realizar a reforma da edificação ali existente.

Em que pese os quase 3 (três) anos de operação da Concessão, até o momento, diversas áreas ainda não se encontram efetivamente regularizadas e disponíveis à Concessionaria, sendo que sequer foi disponibilizado mapa real da situação fundiária dos Parques, o que tem impedido a realização de investimentos obrigatórios e atividades diversas da Concessionária, frustrando seu plano de negócios.

Outro ponto digno de nota e que também tem impactado o Contrato de Concessão, se refere à **pendência de revisão e atualização do Plano de Manejo**, que atualmente não condiz com a realidade fática dos Parques e cujo processo de atualização (conduzido pelo próprio ICMBio) segue em atraso e sem definições claras, o que também vem impedindo a realização de investimentos obrigatórios e atividades eletivas da Concessionária.

[1] Correspondência UCV 2022035, de 13/04/2022.

Soma-se ainda a esse contexto a **não resolução das situações de invasões do gado bubalino e bovino**, além de outros animais silvestres que ameaçam os visitantes, em áreas de uso público, fato que perdurou ao longo do ano de 2023, causando risco aos visitantes e colaboradores, bem como sensação de insegurança e medo, que prejudicaram significativamente a qualidade da experiência dos visitantes. Periodicamente, a Concessionária solicitou ao Poder Concedente, mediante envio de correspondências, a adoção de medidas necessárias para o adequado manejo destes animais nos Núcleos Itaimbezinho e Fortaleza, a fim de evitar a ocorrência de incidentes e acidentes que colocassem em risco a integridade física dos visitantes dos Parques, dos funcionários e terceirizados da Concessionária, além de danos às instalações físicas, em especial à sinalização e às trilhas. Contudo, as invasões muitas vezes demandaram o fechamento de áreas do Parque e a assunção de custos extraordinários pela Concessionária.

Esses e os demais fatos impeditivos ao regular desenvolvimento das atividades na Concessão e à realização de investimentos – que igualmente têm impactado o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato de Concessão – foram detalhados pela Urbia por meio da Correspondência UCV 2023092, enviada ao Poder Concedente em 22 de dezembro de 2023, mas que ainda segue sem resposta.

Apesar de todo o tempo decorrido e das diversas cobranças da Urbia, o Poder Concedente não tem dado soluções assertivas e céleres para resolução dos fatos impeditivos ao regular cumprimento do Contrato, ou mesmo tem se mantido omisso (inclusive sobre os requerimentos de autorizações diretas encaminhados), o que tem trazido enormes prejuízos à Concessionária, que serão oportunamente apresentados ao Poder Concedente.

Feitos esses esclarecimentos iniciais, são apresentadas a seguir as informações solicitadas na Cláusula 11.2, alínea “p”, do Contrato de Concessão.

2 DAS ATIVIDADES REALIZADAS

Neste item são apresentadas as atividades gerais desenvolvidas pela Concessionária nas áreas dos Parques por ela geridas ao longo de 2023, considerando as atividades operacionais e rotineiras, assim como as obras e atividades de manutenção realizadas, em cumprimento ao Anexo I – Projeto Básico do Contrato de Concessão.

2.1 Restaurante no CV Itaimbezinho

Em 21 de julho de 2023, foi inaugurado restaurante no Centro de Visitantes do Itaimbezinho. O estabelecimento, operado por parceiro cessionário, é uma nova opção gastronômica para os visitantes do Núcleo Itaimbezinho, no Parque Nacional de Aparados da Serra.



Figura 1 - Vista da Copa do restaurante no CV Itaimbezinho antes das intervenções



Figura 2 - Vista do Refeitório do restaurante no CV Itaimbezinho antes das intervenções



Figura 3 - Vista da cozinha do restaurante no CV Itaimbezinho antes das intervenções



Figura 4 - Vista da fachada externa do restaurante no CV Itaimbezinho depois das intervenções



Figura 5 - Vista do ambiente interno do restaurante no CV Itaimbezinho depois das intervenções

Com a nova oferta de opções de alimentos e bebidas proporcionada por este estabelecimento, a expectativa da Urbia é que o visitante passe a almoçar no Parque, permanecendo por mais tempo e usufruindo mais das facilidades e atrativos disponíveis, com consequente incremento nas receitas acessórias.



Figura 6 - Grupos em visita almoçando no restaurante do CV Itaimbezinho depois das intervenções

Vale ressaltar que já se verifica essa dinâmica esperada, sendo que os grupos de viagem que visitam o Parque têm passado a incluir o almoço no restaurante do CV Itaimbezinho em suas programações.

2.2 Melhorias na estrada ao Núcleo Fortaleza (CS-012)

Em complemento às obras de pavimentação que estão em andamento sob o contrato firmado pela Prefeitura Municipal de Cambará do Sul com a empresa DALFOVO CONSTRUTORA LTDA, em junho de 2023, a Urbia realizou a contratação dessa mesma empresa para execução de terraplenagem e regularização de subleito nos 2,6 km finais da estrada, até o estacionamento do CAV Mirante no Núcleo Fortaleza.



Figura 7 - Croqui de localização do trecho objeto do serviço de terraplenagem contratado pela Urbia

Este trecho, que foi objeto da contratação pela Urbia, não estava contemplado no escopo contratado pela Prefeitura, muito menos no Contrato de Concessão, mas, por ser o trecho mais crítico e que estava em piores condições nessa estrada, prejudicando diretamente o acesso dos visitantes ao Parque e, consequentemente, as receitas da Concessão, a Urbia incorreu em custos adicionais com a contratação dessa empresa para a realização das obras.

Os serviços contratados pela Urbia contemplaram a abertura da estrada, conforme projeto executivo e licenças existentes, a regularização e reforço do pavimento, com a aplicação e compactação de cascalho proveniente de jazida licenciada próxima, fora dos limites do Parque Nacional da Serra Geral.



Figura 8 - Execução do serviço de terraplenagem contratado pela Urbia no trecho mais próximo ao estacionamento do CAV Mirante



Figura 9 - Vista do reforço e regularização de subleito contratado pela Urbia



Figura 10 - Vista do reforço e regularização de subleito contratado pela Urbia

2.3 Reforma do PIC Índios Coroados

Foram concluídas, em agosto de 2023, as obras de reforma do PIC Índios Coroados, iniciadas em abril de 2023 e necessárias para ocupação e início da operação com cobrança de ingresso no local, de onde parte a trilha para o mirante do Cânion Índios Coroados e será o ponto de partida para a trilha Índios Coroados – Núcleo Malacara.

Cabe destacar que a área do Malacara, ainda pendente de ser incorporada às áreas da Concessão[2], ainda estão pendentes de regularização fundiária pelo ICMBio, o que, inclusive, impede atualmente a operação da Trilha do Cânion Índios Coroados.

[2] O Núcleo Malacara corresponde à área de visitação das sedes e dos cânions existentes nas áreas das fazendas Malacara e Mangueirinha, sendo que a primeira já se encontra em posse do ICMBio e a última está em vias de conclusão do processo de desapropriação. Com a integração das áreas destas fazendas será estabelecida a continuidade territorial do Parque Nacional da Serra Geral (Gleba Norte) entre o Cânion Fortaleza e a divisa com o Parque Nacional de Aparados da Serra (Itaimbezinho).



Figura 11 - PIC Índios Coroados depois da reforma



Figura 12 - Interior do PIC Índios Coroados depois da reforma



Figura 13 - Balcão e lareira reformados no PIC Índios Coroados

2.4 Reforma do PIC Camisas

Em atendimento a um encargo contratual, foi concluída, em maio de 2023, a reforma do PIC Camisas, localizado na extremidade oeste do Parque Nacional de Aparados da Serra (Núcleo Itaimbezinho). A estrutura foi reconstruída, mantendo o padrão da estrutura anteriormente existente, mobiliada para futura ocupação e equipada com monitoramento por câmeras. Este ponto de entrada secundário será importante para a logística de suporte ao serviço de hotelaria que se pretende instalar nesse Núcleo.



Figura 14 - Vista frontal da estrutura do PIC Camisas antes da reforma



Figura 15 - Vista do acesso principal do PIC Camisas antes da reforma



Figura 16 - Vista geral da estrutura reformada do PIC Camisas depois da reforma



Figura 17 - Vista interna e do novo banheiro após reforma do PIC Camisas depois da reforma

2.5 Tirolesa no Fortaleza

Após 7 (sete) meses de obras, em 07 de julho de 2023, foi inaugurada a Tirolesa no Núcleo Fortaleza, cuja estrutura possui três vias de descida, com 720 metros de comprimento, junto a uma garganta do cânion com mais de 800m de profundidade. Após a inauguração desse atrativo, houve aumento do número de visitantes no Parque, tornando o Núcleo Fortaleza o de maior visitação, se comparado com o Núcleo Itaimbezinho.

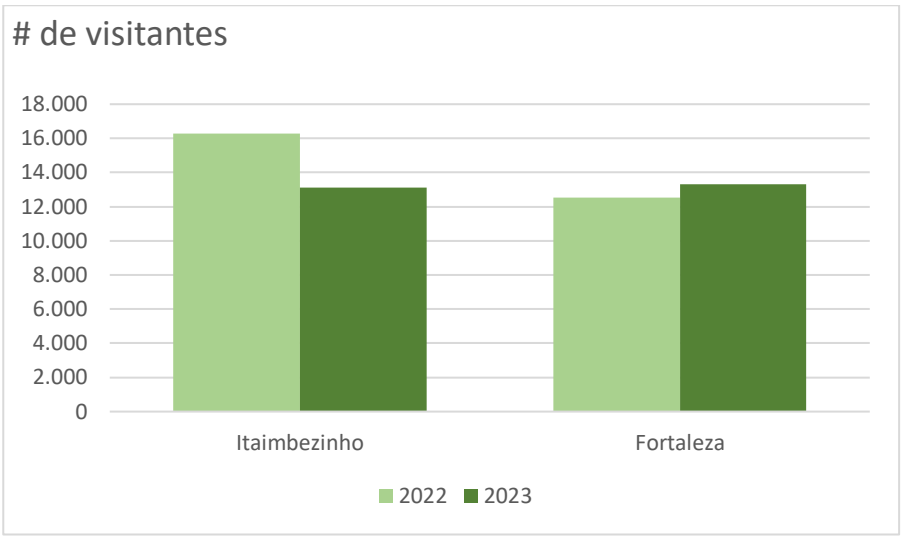


Figura 18 - Gráfico comparativo de visitação no período entre 07 de julho e 23 de agosto de 2022 e 2023

Outro efeito positivo alcançado com a Tirolesa foi a exposição e divulgação dos Parques na mídia. Devido à implementação desse atrativo, foram registradas mais de 200 matérias e inserções sobre a "Tirolesa, mais alta das Américas" em grandes veículos de imprensa (incluindo Estadão, Rede Globo, Zero Hora, Rede Record e SBT), revistas especializadas (principalmente a GoOutside) e redes sociais (ver Erro! Fonte de referência não encontrada.).



Figura 19 - Vista do deck de saída da Tirolesa, com o deck de chegada no campo ao fundo



Figura 20 - Deck de chegada da Tirolesa, com o deck de saída ao fundo, no alto do mirante

Ainda sobre os atrativos de aventura, de acordo com o estabelecido pelo Poder Concedente na condicionante 10 da Autorização Direta nº 48/2022, e retificação apresentada na Autorização Direta Complementar nº 49/2022, de 07/10/2022, foi estabelecido como umas das condicionantes que:

> 5. ***A condicionante 10 da AD 48 fica alterada para: A concessionária fica obrigada a apresentar um Plano de Monitoramento de Fauna,*** *que considere os períodos reprodutivos da fauna de ocorrência local que utilizam os paredões do cânion Fortaleza e que possam sofrer perturbações com as atividades de aventura, a exemplo dos andorinhões (Apodidae), além da presença de outros atributos especiais (fauna e flora) nas vias de acesso e descida. Devem ser identificados e avaliados os locais de nidificação de andorinhões, especialmente na Cachoeira do Mirante do Fortaleza (que está no*

caminho do circuito da tirolesa), nos pontos de saída e chegada da tirolesa, nos pontos de fixação, e na instalação do balanço ao infinito. O plano de monitoramento deve ser apresentado para avaliação do ICMBio e, após sua aprovação, deve começar a ser implementado ***antes*** *do início da operação dos equipamentos de aventura.* ***Entende-se que o resultado do monitoramento pode, eventualmente, condicionar os períodos de funcionamento dos equipamentos de aventura.***

Assim como no Balanço Infinito, a operação da Tirolesa também estava sujeita a essa condicionante, dando continuidade aos trabalhos de monitoramento de avifauna pelo biólogo ornitólogo, com a observação e monitoramento de aves presentes no raio estabelecido para construção e operação dos atrativos de aventura, de modo a identificar e calcular possíveis impactos nos hábitos de dispersão e reprodução da avifauna local.



Figura 21 - Deck de chegada da Tirolesa, com o deck de saída ao fundo, no alto do mirante



Figura 22 - Biólogo ornitólogo em visita técnica de observação de avifauna (Núcleo Fortaleza)

2.6 Construção da passarela sobre o Arroio Perdizes

Após a passagem de um ciclone extratropical no dia 18/11/2023 (evento de Força Maior), a ponte sobre o Arroio Perdizes, localizada na região da sede do Núcleo Itaimbezinho, foi totalmente destruída pelo aumento do nível d'água do arroio.

Além da destruição da ponte, a chuva intensa também danificou as estradas internas do Parque e a estrada de acesso à ERS-020.Nesse sentido, foram executadas pela Urbia melhorias na via de acesso da ERS-020, por meio da operação "tapa buraco", visto que para a execução da nova passarela seriam necessárias movimentações de cargas das estruturas nas vias danificadas.

O engenheiro responsável enviou uma prévia do projeto no dia 08/12/2023, possibilitando a mobilização para a compra dos materiais e o planejamento da execução. As obras da nova passarela somente foram iniciadas após o recebimento do projeto executivo, na versão definitiva baixa, no dia 15/12/2023. A nova passarela se tornou transitável e foi liberada para os visitantes acessarem a trilha do Cotovelo no dia 24/12/2023.



Figura 23 - Imagem aérea do local de travessia do Arroio Perdizes

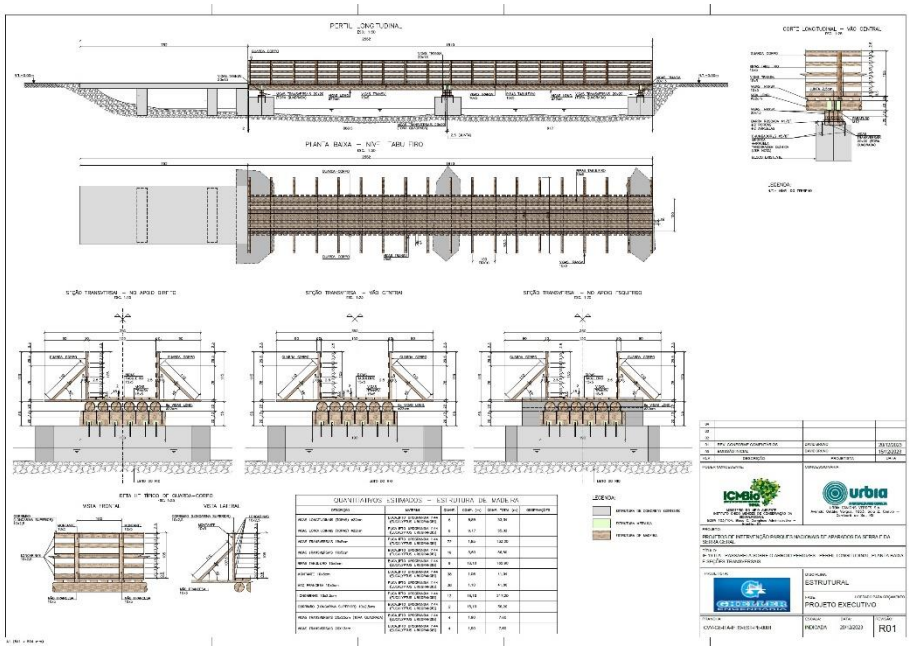


Figura 24 - Projeto da nova passarela



Figura 25 - Recebimento de parte do material da estrutura da nova passarela



Figura 26 - – Realização de levantamento topográfico



Figura 27 - Início da construção da passarela



Figura 28 – Içamento das estruturas da passarela



Figura 29 - Finalização do tabuleiro e liberação da travessia passarela

Destaca-se, ainda, entre as obras e benfeitorias ocorrida durante todo o ano de 2023, a instalação de bancos de madeira ao longo de todas as trilhas dos Núcleos Itaimbezinho e Fortaleza, proporcionando mais uma opção de descanso e contemplação das paisagens dos Parques pelos visitantes.



Figura 30 - Montagem de um dos bancos de madeira



Figura 31 - Banco de madeira instalado próximo da Tirolesa, no Núcleo Fortaleza



Figura 32 - Banco instalado próximo do centro de visitantes, no Núcleo Itaimbezinho

2.7 Capacitação de equipe e treinamentos

Ao longo do ano de 2023, foram realizados diversos treinamentos pela Urbia, tendo em vista a inauguração do atrativo de aventura Tirolesa, bem como a realização de outros eventos e atividades que passaram a ser desenvolvidas nos Parques. A Concessionária informa que a capacitação ocorreu com todos os integrantes da equipe, tantos funcionários da Urbia, quanto colaboradores de empresas terceirizadas e subcontratadas.



Figura 33 - Equipes de operação e manutenção do Núcleo Fortaleza, recebendo orientação de segurança durante o DDS (diálogo diário de segurança)



Figura 34 - Equipes de operação e manutenção do Núcleo Itaimbezinho realizando treinamento



Figura 35 - Equipe de novos colaboradores durante o curso de Noções de primeiros socorros

Os treinamentos aplicados, conforme mostrado no Quadro 1 abaixo, tiveram como objetivo a continuidade da busca da excelência da equipe na execução de atividades, relacionadas a diversas áreas do conhecimento, tais como: segurança, primeiros socorros, normas técnicas específicas para determinadas atividades, conteúdo histórico/cultural, biodiversidade local, entre outros.

Quadro 1 - Treinamentos realizados em 2023 (colaboradores e subcontratadas)

TIPO DE TREINAMENTO	TOTAL DE PARTICIPANTES 2023	HHT TOTAL HORAS TREINAMENTO URBIA E SUBCONTRATADA
5S Todo dia	131	196,5
A importância da coleta seletiva para o meio ambiente	240	382,5

A importância da ordem - Arrumação e limpeza no ambiente de trabalho	275	412,5
A importância das classes de fogo no combate a incêndio	68	102,0
A importância de praticar a coleta seletiva	46	69,0
A importância do uso do uniforme no ambiente de trabalho	83	202,5
A importância dos extintores de incêndio	95	142,5
ABNT - ISO1 - ISO2 - NR 35, NR 06 - Certificação, manutenção e uso de equipamentos	6	9,0
Acidente de trânsito ocorrido na URBIA	4	6,0
Alerta de SMS - acidente - Prensamento de dedo ocorrido na CONSTRUCAP	5	7,5
Alerta de SMS - Acidente - Trânsito ocorrido na URBIA	4	6,0
Alerta de SMS 005 - Animais peçonhentos - Picada de aranha	24	36,0
Alerta de SMS 008 - acidente - Prensamento de mão ocorrido na CONSTRUCAP	81	121,5
Alerta de SMS 009 - acidente - corte superficial na perna ocorrido na CONSTRUCAP	87	130,5
Alerta de SMS 010 - acidente - Prensamento de dedo ocorrido na CONSTRUCAP	38	57,0
Alerta de SMS 011 - acidente - quebra de cadeira ocorrido na URBIA	58	87,0
Alerta de SMS 012 - acidente - trânsito ocorrido na URBIA	56	84,0
Alerta de SMS 013 - Incidente - Queda de mesmo nível envolvendo bicicleta	64	96,0
Alerta de SMS acidente corte na perna ocorrido na CONSTRUCAP	7	10,5
Análise de risco - Lançamento dos cabos de aço - Construção da Tirolesa	12	18,0
Análise de risco - Teste da Tirolesa - Sem utilização de pessoas - Testes com materiais e boneco - Utilização de cabos	22	33,0
Análise de risco - Testes Tirolesa (com utilização de pessoas, materiais e boneco). Utilização cabos de 1 a 6.	8	16,0

Análise de risco - Validação de campo - Operação balanço infinito	4	6,0
Análise de risco - Operação tirolesa	15	22,5
Análise de risco - Operação tirolesa (não contempla atividades de inspeção / manutenção em altura)	2	75,0
Análise de risco - Validação campo - Rev01- 30/06/23- AR 025	2	75,0
Aplicação do 5S	19	28,5
Aplicação dos 5S - Senso de autodisciplina	46	69,0
Aplicação dos 5S - Senso de limpeza	95	170,5
Aplicação dos 5S - Senso de organização	92	138,0
Aplicação dos 5S - Senso de saúde e higiene	80	148,0
Aplicação dos 5S - Senso de utilização	139	260,5
Aplicativo SAMU	68	82,0
Apostila curso de técnicas verticais Ecoparques ABNT/UIAA	14	21,0
Apostila curso técnicas verticais	3	18,0
Apostila SEBRAE turismo e aventura	7	49,0
Bem receber nossos usuários nos núcleos de atendimento	17	25,5
Briefing de segurança	3	4,5
Catálogo PTZL 2023	7	49,0
Código "Q" para comunicação	25	37,5
Coleta seletiva - Administração URBIA e áreas CCPS	64	96,0
Combate a princípios de incêndios	3	4,5

Como praticar a técnica FALAAD	60	90,0
Conceitos da percepção e avaliação de riscos e como amenizar	13	19,5
Condução de quadriciclo	36	72,0
Considerações ao programa de desvios	43	61,0
Crachá de canais de comunicação	47	70,5
Crachá de canais de rádio de comunicação	24	36,0
Crachá de canais de rádio - Revisão 02	36	48,0
Crachá de código "Q"	34	57,0
Crachá de fluxo de comunicação	61	91,5
Cuidado Ativo Genuíno	76	126,5
Cuidados com a dengue	66	99,0
Cuidados com a propagação do COVID-19	11	16,5
Cuidados com animais peçonhentos	28	42,0
Cuidados com as mãos - Recordando	59	88,5
Cuidados com vazamentos de produtos químicos	97	149,5
Cuidados para prevenir incêndios	137	184,5
Cuidados para prevenir riscos de quedas	13	19,5
DDS gerencial URBIA	42	63,0
Descarte de resíduos nos ônibus dos parques	18	27,0
Descarte incorreto de resíduos	56	84,0

Dezembro laranja - prevenção ao câncer de pele	20	30,0
Dia da imunização	35	52,5
Dia do bombeiro	73	109,5
Dia Internacional da Mulher	13	19,5
Dia mundial da segurança dos alimentos	52	77,0
Dia Mundial do Meio Ambiente e da ecologia	25	37,5
Dia mundial sem tabaco	30	45,0
Dia nacional da araucária	33	49,5
Dia nacional da mata atlântica	99	85,5
Dia nacional da prevenção do acidente de trabalho 27 de julho	66	99,0
Diálogo diário de segurança - orientações complementares	60	90,0
Direção defensiva - OSMA 039	90	360,0
Disciplina operacional	144	216
Disciplina operacional para o feriado	21	31,5
Disciplina operacional URBIA/CCPS	14	21,0
Entrega de certificados NR 35	35	52,5
Entrega técnica de produtos e treinamento de produto de limpeza	8	12,0
EPIs básicos	11	16,5
Evitando queda de pessoas	55	82,5
Fluxo de comunicação	18	27,0

Fluxo de comunicação ambulância	4	6,0
Fluxo de comunicação de acidente e incidente	67	101,0
Fluxo de comunicação de emergência	14	21,0
Fluxo de comunicação de emergência - Revisão 04	75	107,0
Fluxo de comunicação de incidentes	52	78,0
Fluxo de comunicação e acionamento bombeiro e SMS	27	40,5
Gestão de resíduos sólidos em meio ambiente	9	13,5
Guarda e conservação de EPI	63	94,5
Identificação elétrica - Importância dessa sinalização	27	40,5
Importância da coleta seletiva	23	34,5
Importância de praticar a coleta seletiva	31	46,5
Informe de SMS - A importância da coleta seletiva para o meio ambiente	32	48,0
Informe de SMS - Incidente - queda de colaborador URBIA com bicicleta	14	21,0
Informe de SMS - Programa de registro de desvios	22	33,0
Informe de SMS - Programa de registro de desvios e localização das urnas	76	114,0
Informe número 43 - Verificação de extintor de incêndio	13	6,5
Informe SMS - Prensamento de mão	6	9,0
Inspeção cor do mês	11	16,5
Inspeção de segurança em instalações, equipamentos e veículos: Por que é importante?	37	55,5
Instruções básicas de segurança e do procedimento da empresa URBIA	2	3,0

Integração	16	24,0
Integração da saúde, orientação do novo protocolo COVID-19	7	10,5
Integração de meio ambiente	3	4,5
INTEGRAÇÃO OSMAs NOVOS COLABORADORES	16	64,0
Integração URBIA	1	8,0
Integração URBIA para novos colaboradores	30	178,0
Interpretação da ISO 21101 - Turismo de aventura - Aula 05	3	4,5
Interpretação DA ISO 21101 (1ª aula)	2	3,0
Interpretação da ISO 21101 (2ª aula)	2	3,0
ISIG - URBIA CONSTRUCAP	3	4,5
Lançamento da Tirolesa no parque (disciplina operacional)	33	49,5
MCRI - VMCRI - Atrativo Tirolesa	139	208,5
MCRI - VMCRI - Demolição de estrutura	5	7,5
MCRI - VMCRI - Limpeza de prédios, banheiro e repúblicas	1	1,5
MCRI - VMCRI - Limpeza de prédios, repúblicas, alojamentos, áreas externas e banheiros	6	9,0
MCRI - VMCRI - Locação de bike	5	7,5
MCRI - VMCRI - Manutenção e montagem metálica com solda	1	1,5
MCRI - VMCRI - Monitoramento de convidados e visitantes	6	9,0
MCRI - VMCRI - Montagem de contêineres com uso do munck	4	6,0
MCRI - VMCRI - Vendas de artigos na URBIA Store	3	4,5

MCRI - Trabalhos em telhado	3	4,5
MCRI -VMCRI - Vigilância patrimonial	2	3,0
Medida preventiva de SMS - Cuidados com a propagação do COVID-19	52	80,5
Medida preventiva de SMS - Dia Internacional da Mulher	304	286,5
Medidas preventivas de SMS - A importância da ordem, arrumação e limpeza	46	69,0
Medidas preventivas de SMS - Identificação elétrica - importância dessa sinalização	2	3,0
Medidas preventivas de SMS - Prevenção contra cortes e perfurações	23	34,5
Meta de registro de desvio	184	276,0
Noções básicas em primeiros socorros	66	268,0
Normas Técnicas ABNT, ISO 21101/21102/21103	7	49,0
NR 35 Trabalho em altura	53	1272,0
O que não queremos que aconteça	17	25,5
Operação de Tirolesa (não contempla atividades de inspeção /manutenção em altura)	27	40,5
Operação Tirolesa - Análise de risco - Validação campo	3	4,5
Ordem arrumação e limpeza	122	183,0
Orientações de segurança para elaboração das atividades dentro do arroio perdizes	2	3,0
Orientações para trabalho de limpeza da cabeceira da ponte do arroio perdizes com ferramentas manuais	3	4,5
OSMA 004 - ANEXO 03 - Furadeira, OSMA 004 - Serra mármore, OSMA 004 - ANEXO 2 - Esmerilhadeira manual 4"	1	1,5
OSMA 005 - Concretagem, OSMA 026 - Treinamento para pedreiro	1	1,5

OSMA 021 - Instalações e serviços em eletricidade, OSMA - ANEXO 03 - Plano de ação de NR10, OSMA 021 - ANEXO 4 - Autorização para trabalhos em instalações elétricas (ATIE)	2	3,0
OSMA 039 - Gestão de veículos, máquinas e equipamentos / ordem de serviço de segurança, saúde e meio ambiente - ANEXO 9 - CAMINHÃO MUNCK OU GUIDAUTO	1	1,5
OSMA 060 - Trabalhos em carpintaria, OSMA 004 - Operador de furadeira, OSMA 004 - Operador de lixadeira de 4", OSMA 004 - Operador de serra circular manual	3	4,5
OUTUBRO ROSA - Prevenção e diagnóstico precoce do câncer de mama	105	157,5
Percepção de risco	12	18,0
Percepção de risco - Técnica do FALAAD	55	82,5
Planejamento das atividades e meta de desvio	13	19,5
Preenchimento do checklist diário de veículos e controle de condutor por quilometragem	9	13,5
Prevenção - Riscos do uso de álcool e drogas	140	210,0
Prevenção contra quedas	149	236,5
Prevenção de acidentes com abelhas	43	64,5
Prevenção de escorregões e tropeços	24	36,0
Prevenção e diagnóstico precoce ao câncer de pele	57	85,5
Prevenindo escorregões, tropeços e quedas	106	159,0
Procedimento da empresa	1	1,5
Procedimento da Tirolesa - CVV-UCV-GER-DOC-SMS-PL-011-RO	26	39,0
Procedimento e análise de risco - De operação do Balanço Infinito - Revisão D	12	18,0
Procedimento operação do Balanço Infinito - Revisão D	26	39,0
Procedimento operacional	5	7,5

Procedimento operacional - Atrativo de aventura Tirolesa	6	9,0
Procedimento operacional das lojas	3	4,5
Procedimento operacional de portaria	8	12,0
Procedimento operacional lojas UCV	2	3,0
Procedimento operacional padrão cofres	1	1,5
Procedimento operacional Tirolesa	62	948,0
Procedimento operacional Tirolesa (manuseio de mosquetão capacidade de carga da bateria trolley	7	10,5
Procedimentos operacionais atrativo Balanço Infinito	4	6,0
Programa de observação, percepção de risco	26	39,0
Programa registro de desvios e localização de urna	6	9,0
Quando não acionar o SAMU	61	91,5
Queda de pessoas de mesmo nível	22	21,0
Recordando a inspeção do mês	4	6,0
Reconhecimento de risco	43	64,5
Recordando a código "Q" para a comunicação	63	94,5
Recordando a inspeção da cor do mês	59	88,5
Recordando o protocolo de utilização de rádio de comunicação	63	94,5
Reunião bilheterias mensal	13	19,5
Risco de queda de mesmo nível	23	34,5
Risco de queda de mesmo nível e nível diferente	20	30,0

Ronda de bombeiros (inspeção final do dia)	2	3,0
Segurança em primeiro lugar	41	61,5
Segurança na utilização de marretas e martelos	8	12,0
SETEMBRO AMARELO - Prevenção ao suicídio	11	16,5
Sinalização e isolamento de segurança	41	61,5
SMS prevenção contra cortes e perfurações	7	10,5
TDS gerencial URBIA	34	51,0
Técnicas verticais	7	10,5
Técnicas verticais - ascensor, descida e transferências de cordas e pontos de ancoragem	6	9,0
Tipo de extintores de incêndio e suas aplicações	91	136,5
Todos contra a dengue	23	34,5
Trabalho em altura	5	20,0
Trabalho seguro	43	64,5
Transporte e fornecimento de refeições	3	4,5
Treinamento - Análise de risco - Validação campo - Operação Tirolesa	2	3,0
Treinamento - CÓDIGO DE CONDUTA URBIA	3	4,5
Treinamento "PAE, PGR E PCMSO"	1	1,5
Treinamento básico de segurança	4	6,0
Treinamento básico em primeiros socorros	10	15,0
Treinamento de 5S - Senso de saúde e higiene	20	30,0

Treinamento de 5S todos os dias	21	31,5
Treinamento de CIPA	1	12,0
Treinamento de CIPA - Comissão interna de prevenção e assédio	4	32,0
Treinamento de CIPA - Noções básicas de primeiros socorros	4	16,0
Treinamento de Compliance - código de conduta URBIA, programa de integridade - Treinamento ALÔ URBIA	2	3,0
Treinamento de cuidados com chuva, áreas alagadas	13	19,5
Treinamento de DDS - Orientações complementares	10	15,0
Treinamento de direção defensiva para condutores	64	228,0
Treinamento de integração	37	186,5
Treinamento de integração GPS	2	16,0
Treinamento de integração meio ambiente	2	8,0
Treinamento de integração SERRAMED	2	16,0
Treinamento de integração URBIA	3	24,0
Treinamento de integração - Edna/Tainara	1	8,0
Treinamento de MCRI - VMCRI - Locação de bicicleta	3	4,5
Treinamento de MCRI - VMCRI - Monitoramento de convidados	1	1,5
Treinamento de MCRI - VMCRI - Trabalhos em telhado	3	4,5
Treinamento de MCRI - VMCRI - Montagem de andaime	12	24,0
Treinamento de NR 35 - Trabalho em altura	25	200,0
Treinamento de primeiros socorros	11	13,5

Treinamento de procedimento operacional - Cofres	8	12,0
Treinamento de reciclagem de direção defensiva para condutores	4	6,0
Treinamento de revisão mensal com a equipe de bilheterias	9	13,5
Treinamento formulário "Registro Ocorrência"	1	1,5
Treinamento integração	2	16,0
Treinamento MCRI - VMCRI - montagem de contêineres com uso do munck	12	18,0
Treinamento monitoramento de convidados e visitantes	1	1,5
Treinamento noções básicas em primeiros socorros	10	80,0
Treinamento operação Tirolesa	4	6,0
Treinamento operacional atrativo Tirolesa	98	147,0
Treinamento operacional atrativo Tirolesa/curso de vendas e persuasão primeiro modulo	9	13,5
Treinamento OSMA 039 - Anexo 02 - Plano de movimentação de cargas	4	6,0
Treinamento para correção do preenchimento dos check list - Anexos 5 e 10 do procedimento operacional da tirolesa	12	18,0
Treinamento para operador de motosserra, soprador, motopoda e roçadeira	1	1,5
Treinamento para operador de soprador, motopoda e roçadeira	1	1,5
Treinamento para operador de betoneira	1	1,5
Treinamento para operador de furadeira	6	2,5
Treinamento para operador de máquina de solda	1	0,5
Treinamento para operador de martelete elétrico	1	1,5
Treinamento para operador de serra circular manual	1	0,5

Treinamento para operador de serra mármore	2	1,0
Treinamento para registro de desvio	21	31,5
Treinamento preenchimento de check list de quadriciclo, bolsa de primeiro socorros e preenchimento de TDS	1	1,0
Treinamento sistema LOMBER	27	40,5
Treinamento VMCRI - MCRI Operação Tirolesa - Não contempla atividades de inspeção/ manutenção em altura	1	1,5
Uso do bastão de caminhada	36	54,0
Uso do crachá com canais de rádio REV01	26	39,0
Uso e conservação de EPIs - uniformes e acessórios	63	97,0
Uso obrigatório do cinto de segurança nos veículos	34	23,0
Utilização de calços nas rodas de veículos pesados e utilitários	38	57,0
Utilização de extintores de incêndio	39	58,5
Validação de VMCRI e registro de desvios	16	24,0
TOTAL	**8145**	**15652**

3 MANUTENÇÃO DE TRILHAS

Ao longo do ano de 2023, foram realizadas diversas intervenções e manutenções preventivas e rotineiras nas trilhas dos Parques, além de manutenções extraordinárias em decorrência de algumas passagens de ciclones extratropicais (eventos de Força Maior), com alto volume de chuvas, que ocasionaram avarias em toda a área concedida.

3.1 Trilha do Cotovelo – Cânion Itaimbezinho

As intervenções na trilha do Cotovelo incluíram abertura de valas de drenagem, nivelamento e acerto de terreno ao longo de toda a estrada que forma a trilha, com manutenção e preenchimento de áreas deterioradas, manutenção da sinalização emergencial e de segurança, poda e roçada em áreas ao redor de mirantes, conforme

apresentado no **ANEXO II** (RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DE ATIVIDADES SETEMBRO/23) e no **ANEXO III** (RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS DE PODA E ROÇADA SETEMBRO/23).

3.2 Trilha do Camisas – Cânion Itaimbezinho

As intervenções na trilha do Camisas ocorreram durante todo o período de 2023, com aplicação de rachão nos pontos mais danificados pelas chuvas ao longo do ano.



Figura 36 - Aplicação de material para manutenção da estrada

Após a passagem do ciclone extratropical de 18 de novembro de 2023 (evento de Força Maior), a estrada de acesso ao PIC Camisas e a trilha do mirante das Araucárias ficaram intransitáveis, sendo que a sua recuperação foi muito importante para a construção da passarela do Arroio Perdizes, pois a única ligação com a margem oposta à sede do Itaimbezinho somente era realizada através dessa estrada.



Figura 37 - Um ponto da estrada do Camisas após passagem de ciclone



Figura 38 - Serviço de recuperação da estrada para retorno do trânsito de veículos

3.3 Trilha do Mirante – Cânion Fortaleza

As intervenções e manutenções na trilha do Mirante, realizadas mensalmente, durante todo o ano de 2023, incluíram a abertura de valas de drenagem, nivelamentos, preenchimento de áreas deterioradas, manutenção da sinalização emergencial e de segurança, poda e roçada em toda a região do Mirante, conforme apresentado no **ANEXO II** (RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DE ATIVIDADES SETEMBRO/23) e no **ANEXO III** (RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS DE PODA E ROÇADA SETEMBRO/23).

3.4 Trilha da Pedra do Segredo – Cânion Fortaleza

Durante o ano de 2023, a trilha do Segredo recebeu manutenção mensal, coma realização de serviço de nivelamento e aplicação de brita. Além desses serviços, houve também poda, roçada, limpeza da trilha com recolhimento de lixo.

4 SEGURANÇA PATRIMONIAL

A Urbia possui equipe efetiva presente em todos os núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi) 24 (vinte e quatro) horas por dia, nos PICs habilitados para acesso regular aos Parques, para garantia do controle de fluxos e da segurança patrimonial. São atribuições da equipe de segurança patrimonial:

- Zelar pela segurança das pessoas, do patrimônio e pelo cumprimento das leis e regulamentos. Recepcionar e controlar a movimentação de pessoas em áreas de acesso livre e restrito;
- Priorizar a segurança de visitantes, prevenindo e inibindo ações criminosas ou delituosas. Seguir fielmente as normas de segurança, bem como auxiliar quanto as recomendações e alertar quanto aos riscos;
- Receber com atenção e cordialidade, sempre se colocando à disposição com educação. Perguntar se compreenderam as orientações com termos cordiais, tais como: “bem-vindos”, “posso ajudar”, “bom passeio”, “bom retorno”;
- Orientar sobre as regras dos Parques, tais como: proibição de transportar animais domésticos, não coletar plantas ou animais dentro da unidade, respeitar a velocidade máxima permitida nas estradas, não riscar rochas, não pescar, não utilizar drones sem autorização do ICMBio, informar horários de funcionamento dos Parques, dentre outras;
- Registrar no livro Ata de Ocorrências todos os fatos atípicos à rotina de trabalho normal, tais como: falta de água, de energia elétrica, de sinal de internet, descumprimento das normas e procedimentos, além de comunicar imediatamente aos coordenadores, supervisores e líderes do Parque sobre os fatos. Registrar quais providências foram tomadas, quem foi comunicado, horários da comunicação, com o maior número de detalhes possível.

Além dos núcleos de visitação, onde a segurança patrimonial está presente 24h por dia, 7 dias por semana, no ano de 2023 houve a instalação de câmeras de segurança em locais que pertencem aos Parques, porém, ainda não fazem parte da operação da Concessionária, como, por exemplo: casa do Neri Dama, casa do Fedomenti, Malacara,

Cabanas, Alojamento Rincão (Acesso), Macieiras, Morro Agudo, Índios Coroados e PIC Mampituba.



Figura 39 - Câmera instalada na casa do Neri Dama



Figura 40 - Câmera instalada na casa do Fedomenti

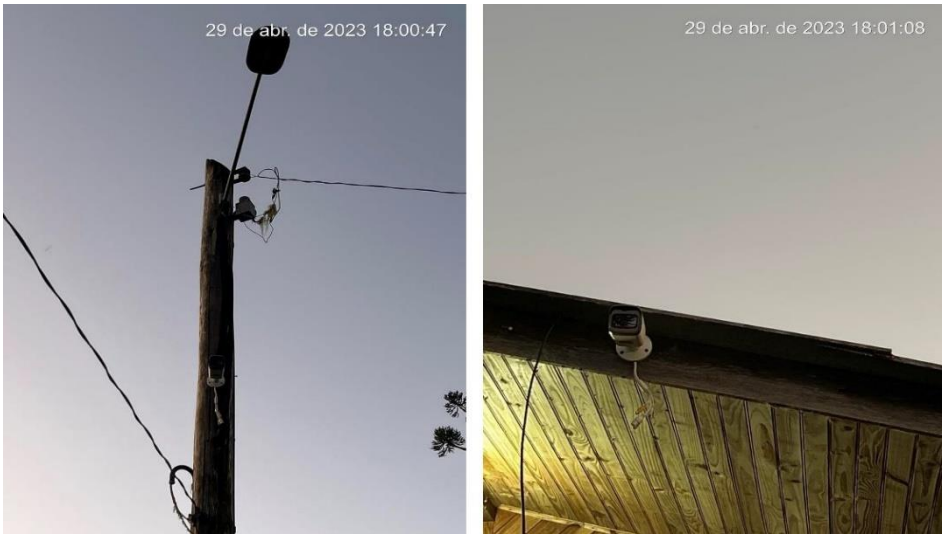


Figura 41 - Câmeras instaladas no alojamento Rincão



Figura 42 - Câmeras instaladas na Macieira



Figura 43 - Câmeras instaladas na casa do Morro Agudo

Também houve a instalação de câmeras dentro dos núcleos de visitação, como é o caso do PIC Camisas, que fica no Núcleo Itaimbezinho, sendo esse o acesso secundário do Parque.



Figura 44 - Câmeras instaladas no PIC Camisas

5 SINALIZAÇÃO

Durante todo o ano de 2023, foi dada continuidade na instalação das sinalizações definitivas nos Parques, tanto as informativas, quanto as adversativas, seguindo os padrões estabelecidos pelo ICMBio.

5.1 Tríptico institucional

Esse conjunto de placas traz as seguintes informações, em três línguas diferentes, sobre as empresas envolvidas na Concessão:

- Construcap: é a mantenedora da marca Urbia e está presente em todas as ações de preservação, conservação, manutenção e principalmente nos investimentos relativos a toda infraestrutura dos Parques;

- Urbia: Os serviços de apoio à visitação nos Cânions Itaimbezinho e Fortaleza agora estão sob a responsabilidade da Urbia Cânions Verdes, concessionária a serviço dos Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral/ICMBio. Estaremos juntos com você cuidando e protegendo este patrimônio natural do nosso país, permitindo que as futuras gerações possam contemplar essa beleza; e

- ICMBio: Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio) faz parte do Planejamento Estratégico Integrado do Ministério do Meio Ambiente (MMA) e suas Entidades Vinculadas, que tem como missão "formular e implementar políticas públicas ambientais visando proteger o meio ambiente e promover o desenvolvimento socioeconômico sustentável".



Figura 45 - Trípticos institucionais instalados no Núcleo Itaimbezinho



Figura 46 - Trípticos institucionais instalados na Trilha do Rio do Boi



Figura 47 - Trípticos Institucionais instalados no Núcleo Fortaleza

5.2 Mapas dos Parques

Outro tipo de sinalização implantada no ano de 2023 foram os mapas ilustrativos dos Parques. Nesses mapas, é possível ao usuário conferir o trajeto, duração estimada das trilhas e atrativos ao longo do percurso.

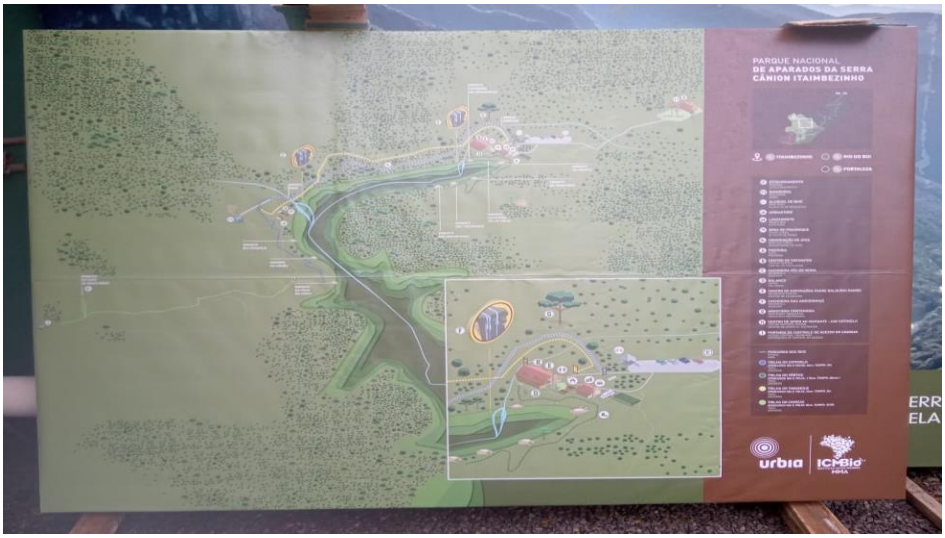


Figura 48 - Mapa ilustrativo do Núcleo Itaimbezinho

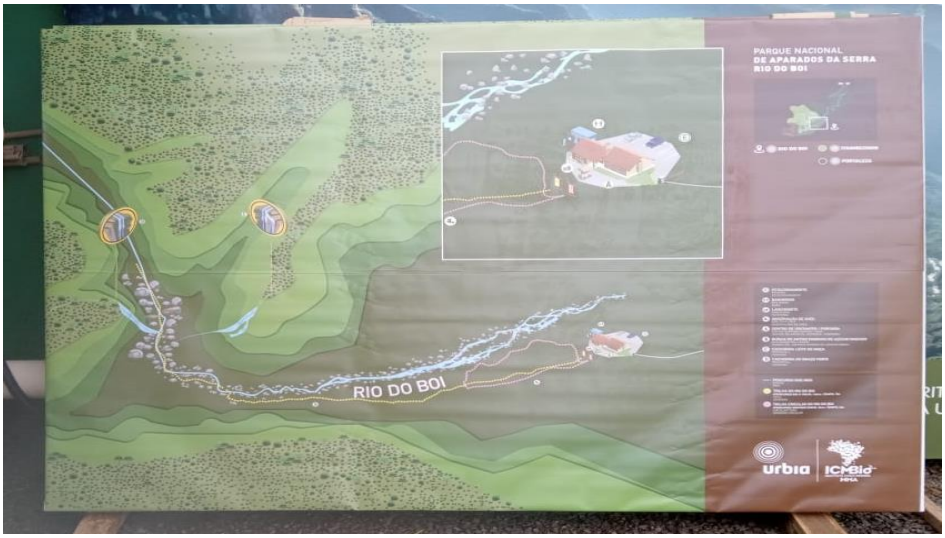


Figura 49 - Mapa ilustrativo da Trilha do Rio do Boi



Figura 50 - Mapa ilustrativo do Núcleo Fortaleza

5.3 Sinalização receptiva

Foram instaladas também placas receptivas dos núcleos, dando boas-vindas aos usuários e substituindo as antigas placas do ICMBio, além de mostrar as belezas que serão encontradas nos Parques.



Figura 51 - Antiga placa receptiva



Figura 52 - Nova placa receptiva do Núcleo Itaimbezinho



Figura 53 - Nova placa receptiva da Trilha do Rio do Boi



Figura 54 - Nova placa receptiva instalada na entrada do Núcleo Fortaleza

Além da instalação de todas as placas relatadas acima, houve também a manutenção e substituição de algumas placas danificadas pelas intempéries do tempo, ventos, ciclones (eventos de Força Maior), etc., bem como placas danificadas por animais silvestres, na maioria das vezes por bovinos, que, apesar das tentativas da Urbia de solucionar esse problema junto ao ICMBio, ainda seguem soltos nos Parques.



Figura 55 - Exemplo de placa danificada pelas intempéries do tempo, nesse caso danificado pela ação de vento forte



Figura 56 - Ação de recolhimento de placas danificadas por animais e sua substituição

6 GESTÃO DE RESÍDUOS

A gestão de resíduos gerados nas áreas de uso público dos Parques e nas áreas de operacionais é de vital importância para a sustentabilidade. Para que houvesse a diminuição na geração de resíduos nos Parques durante os meses de outubro, novembro e dezembro de 2023, foram adotadas algumas medidas como o fornecimento de Squeezes, conforme Figura 57, reduzindo a necessidade de utilização de garrafas de água do tipo pet (recicláveis) durante a jornada de trabalho. Foram fornecidos, ainda, canecas ecológicas feitas de fibra de coco, conforme Figura 58, extinguindo o uso de copos plásticos descartáveis nos refeitórios e áreas de convivência dos Parques.

Na área de resíduos sólidos, houve a substituição dos papéis higiênicos e papéis toalhas convencionais por papéis do tipo biodegradável, conforme Figura 59, fazendo com que esses resíduos acelerem o tempo de decomposição, sendo essa uma solução mais ecológica e sustentável.



Figura 57 - Squeeze fornecida para os colaboradores



Figura 58 - Canecas fornecidas para os colaboradores, extinguindo o uso de copos plásticos recicláveis



Figura 59 - Papel higiênico e papel toalha biodegradáveis

Realizar intervenções em áreas protegidas demanda ações que preconizam sempre o mínimo impacto. A gestão dos resíduos gerados nos Parques sempre foi um compromisso da Urbia com a sustentabilidade.

O resultado de ações voltadas para a gestão correta de resíduos culminou na emissão de Certificados de Neutralização, referente aos meses de 2023, conforme imagens abaixo.



Figura 60 - Certificado de neutralização de Carbono correspondente ao período de abril a setembro de 2023, fornecido pela empresa Trashin

6.1 Canais de comunicação com o visitante

O serviço de atendimento ao usuário consiste em estabelecer um fluxo de comunicação e melhoria contínua permanente para receber, processar e responder as críticas e sugestões dos visitantes e terceiros, bem como apurar reclamações. São, portanto, um importante ponto de contato na jornada dos visitantes acessados antes e após a visitação.

Também faz parte do escopo destes canais a possibilidade de enviar sugestões, críticas e reclamações, elogios e agradecimentos e solicitação de informações através de um *chat business*, e-mail e/ou contato telefônico, todos informados através de meios digitais, como: telefone, e-mail, Facebook®, Instagram®, redes, WhatsApp®, blog, site.

Para realizar a gestão do canal, a Urbia mantém equipe de profissionais que faz sua administração, incluindo as seguintes ações:

- Recepcionar a demanda do convidado;
- Responder a demanda o mais breve possível e encaminhar ao responsável pela resposta, se necessário;
- Registrar o atendimento;
- Monitorar periodicamente os indicadores a fim de identificar oportunidades de melhoria;
- Elaborar relatório ao Poder Concedente com as reclamações e tratativas adotadas para cada caso;
- Comunicar as melhorias implantadas.

6.2 Levantamento do perfil e avaliação da experiência do usuário

Em 2023, houve a continuidade da aplicação de pesquisas de identificação de perfil e avaliação da experiência com usuários que visitam os Parques. Das informações obtidas com essas pesquisas, são realizados relatórios periodicamente, com as principais informações coletadas junto aos visitantes (como nacionalidade, origem, faixa etária, escolaridade, gênero, frequência de visitação, avaliação de quesitos em forma gradativa e levantamento de sugestões, reclamações ou elogios da percepção individual do respondente), levando em consideração sua experiência pessoal. Em 2023, foram aplicadas 851 pesquisas nos três núcleos de atuação e os resultados serão incluídos nesta seção.

6.2.1 Origem dos usuários

A origem dos visitantes é obtida por meio do primeiro contato e preenchimento das informações nos controles de portaria, que possibilita identificar com mais precisão esse item, pela amostragem mais próxima da realidade. Conforme o Gráfico 1, a origem dos visitantes é representada principalmente pelo Estado do Rio Grande do Sul, que representa mais de 48% da visitação, liderando, ainda, a exemplo de 2022, com o maior número de usuários, seguido de Santa Catarina e São Paulo como principais emissores.

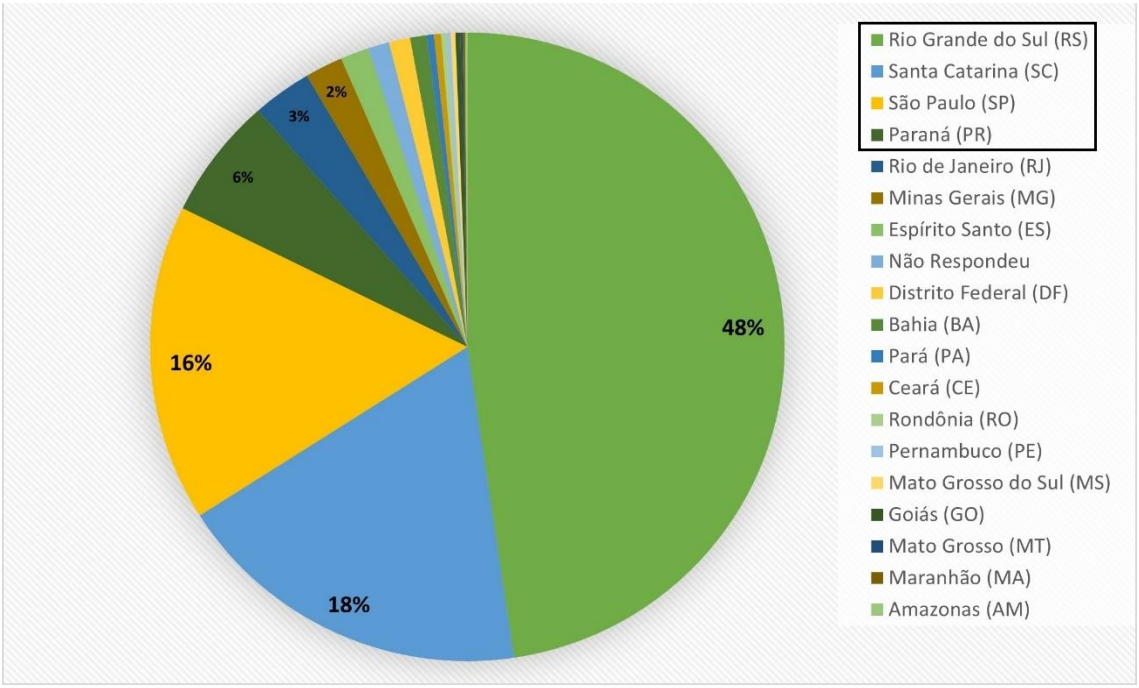


Figura 61 - Gráfico mostrando o estado de origem dos visitantes

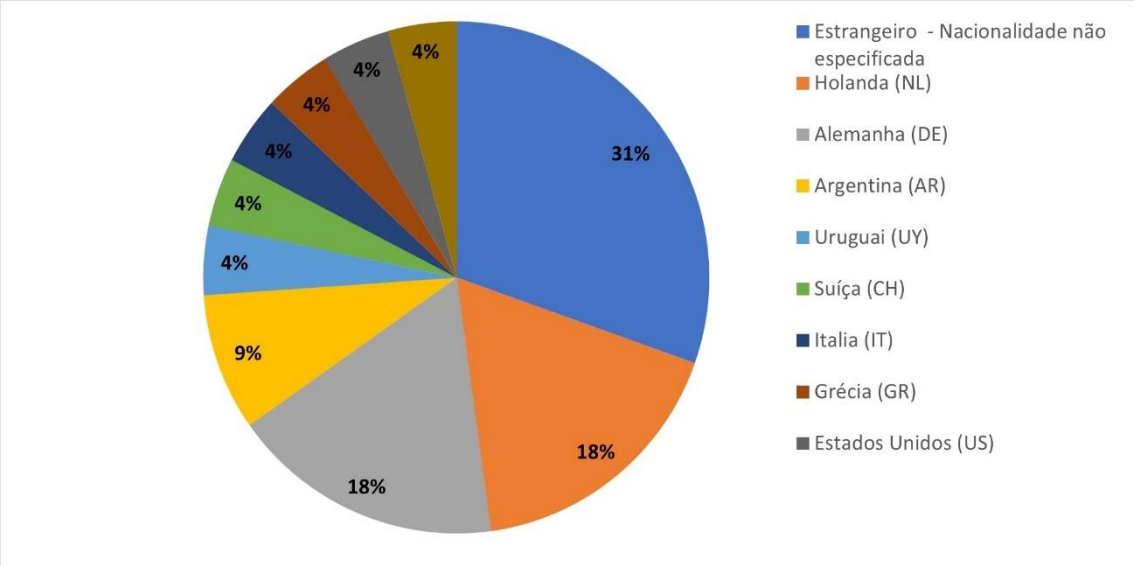


Figura 62 – Gráfico com as principais nacionalidades dos visitantes estrangeiros que responderam à pesquisa de satisfação

6.2.2 Faixa etária

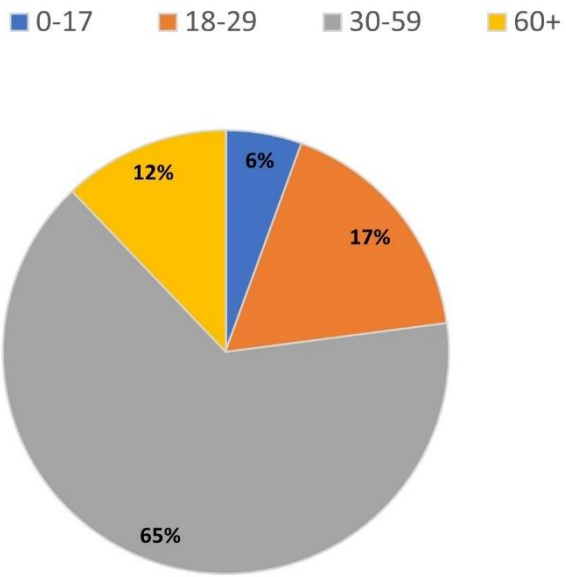


Figura 63 - Gráfico demonstrativo da faixa etária dos usuários

6.2.3 Gênero

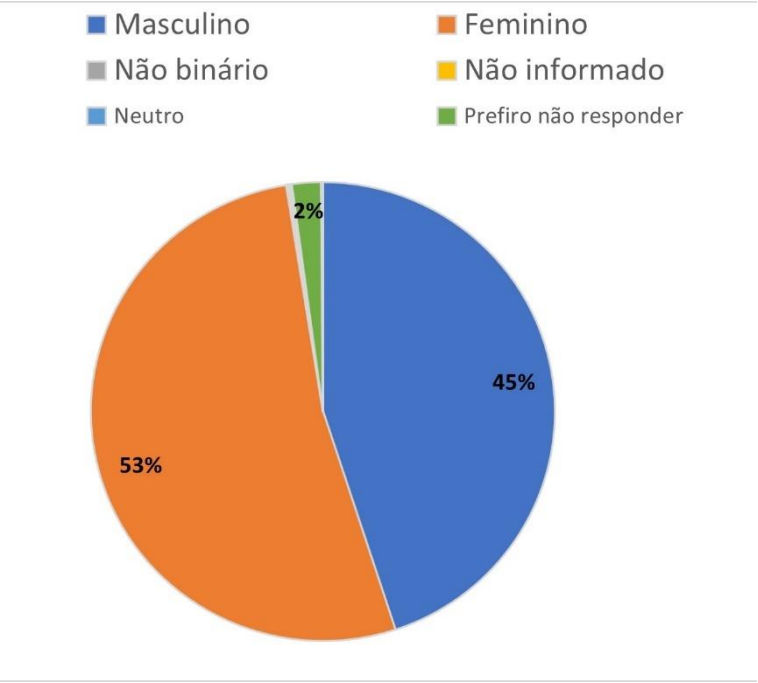


Figura 64 - Gráfico demonstrativo de Gênero

6.2.4 Escolaridade

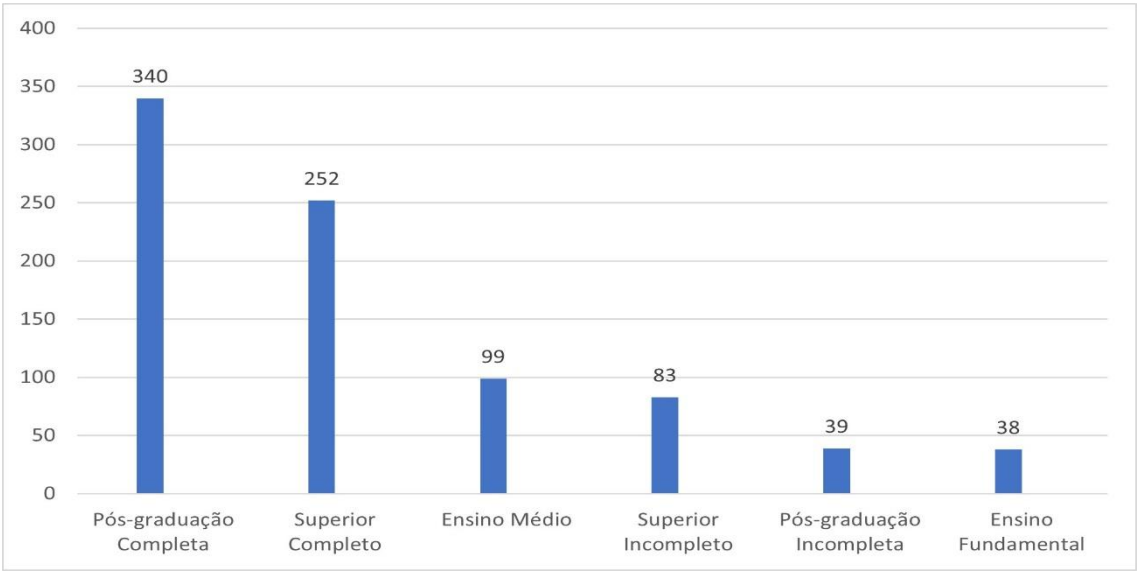


Figura 65 - Gráfico do grau de escolaridade

6.2.5 Frequência da visitação

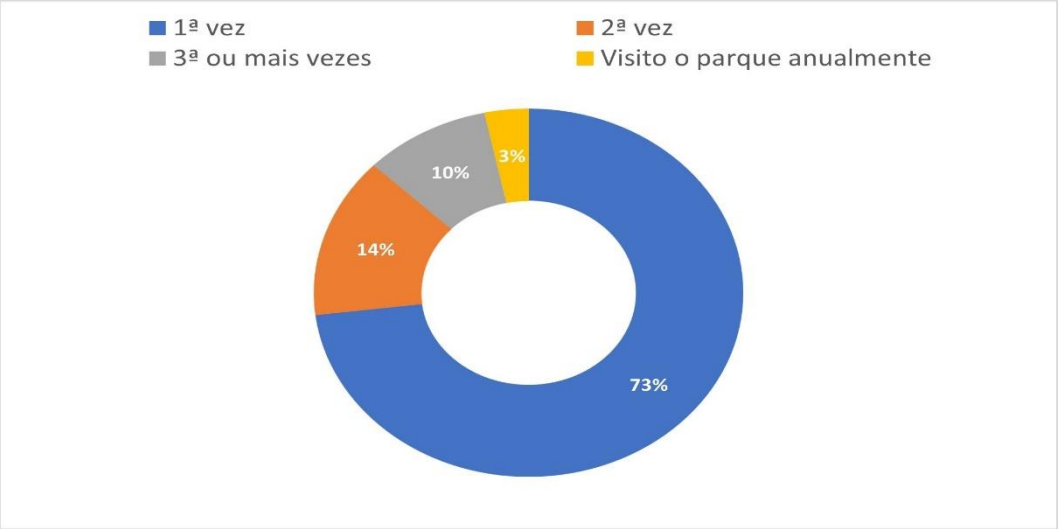


Figura 66 - Gráfico da frequência de visitação dos usuários

6.2.6 Com quem visita o parque

É importante notar que o perfil de usuários nos Parques é formado majoritariamente por casais e famílias, seguidos por amigos, grupos de excursão de agência e viajantes solos.

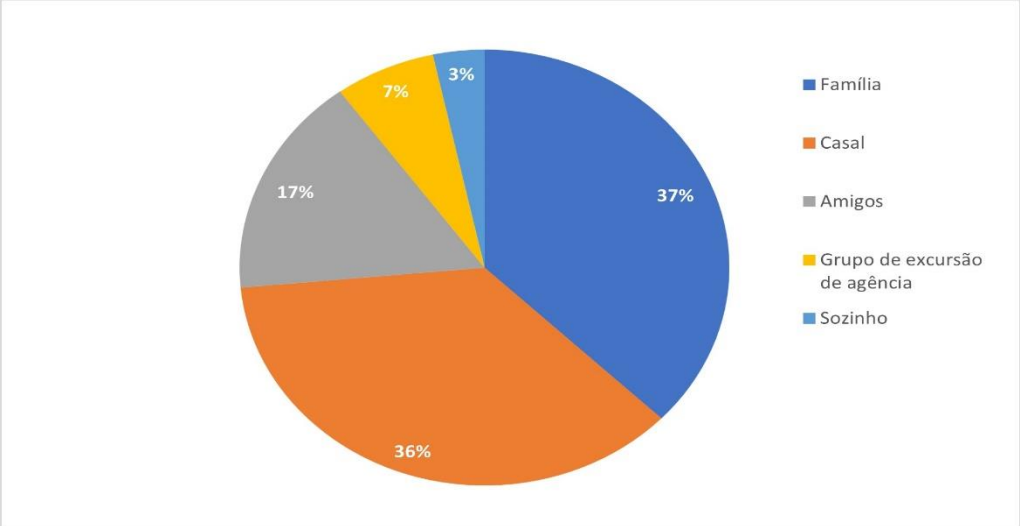


Figura 67 - Gráfico do perfil de visitantes nos parques

6.2.7 Formas de captação do usuário

A compreensão desse item é de vital importância, pois busca compreender qual a principal fonte de onde o usuário teve acesso às informações de visitação dos Parques. Seguindo a tendência do ano anterior, com as pesquisas levantadas ao longo do ano de 2023, foi possível notar que a indicação direta do destino por amigos e família é novamente o item mais selecionado, porém, é importante notar que a influência de meios digitais, como blogs, redes sociais e sites diversos, aumentou gradativamente, uma vez que esses meios foram cada vez mais explorados pela Concessionária.

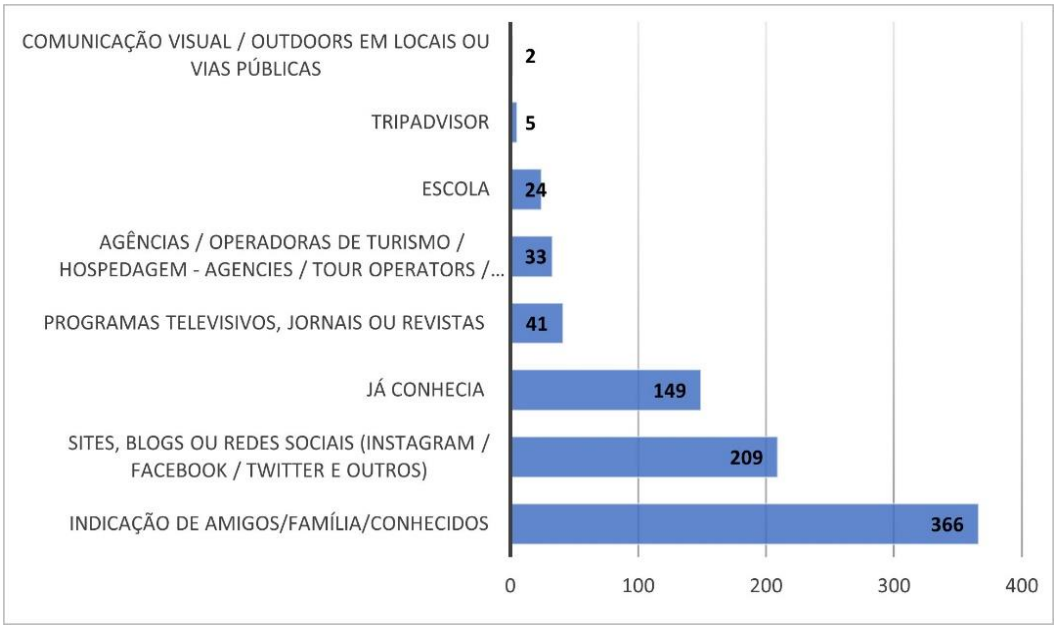


Figura 68 - Gráfico demonstrativo das formas de captação de usuários

6.3 Eventos e divulgação

Durante o ano de 2023, a Concessionária participou de eventos e realizou ações comerciais diversas, visando a divulgação no âmbito regional e nacional e reconhecimento aos Parques, objetivando a consolidação desses como destino turístico de ecoturismo inserido em Unidade de Conservação Ambiental.

6.3.1 Ações realizadas com o trade local de Praia Grande/SC e Cambará do Sul/RS

- Em 16/01/2023 - Reunião de apresentação das ações de 2022 e projetos de 2023 para o trade turístico de Cambará do Sul.
- 18/01/2023 - Reunião de apresentação das ações de 2022 e projetos de 2023 para o trade turístico de Praia Grande e região.

6.3.2 Eventos

- ABAV – Associação Brasileira dos agentes de viagem, maior feira de turismo do brasil voltada público B2B



Figura 69 - Cartaz de divulgação ABAV

- Café da manhã JEEP



Figura 70 - Evento realizado no Núcleo Itaimbezinho

- Fórum Regional de Turismos, realizado na cidade de Praia Grande/SC



Figura 71 - Cartaz de divulgação do evento

7 DAS RECEITAS DOS PARQUES AUFERIDAS NO PERÍODO

Em cumprimento à obrigação de encaminhar dados sobre as Receita dos Parques, item "iii", da alínea "p", da Cláusula 11.2, e de modo a dar ciência ao Poder Concedente dos valores obtidos em razão da prestação do serviço, eventuais descontos, abatimentos e outras devoluções, a Concessionária apresenta a composição abaixo, advinda das Demonstrações Financeiras de 2023 auditadas, já enviadas ao Poder Concedente:

I. Valor total arrecadado com a cobrança de ingressos e outras Receitas dos Parques no período (Quadro 3):

Quadro 2 - Valores arrecadados 2023

MÊS	Ingresso	Estacionamento	Outras receitas
Janeiro 2023	R$ 933.336,00	R$ 26.741,00	R$ 104.385,60
Fevereiro 2023	R$ 630.504,00	R$ 20.347,00	R$ 81.336,97
Março 2023	R$ 419.827,00	R$ 22.482,00	R$ 51.847,05
Abril 2023	R$ 929.884,20	R$ 47.638,00	R$ 98.710,04
Maio 2023	R$ 478.487,76	R$ 29.427,00	R$ 63.438,73
Junho 2023	R$ 672.826,80	R$ 41.819,00	R$ 94.212,38
Julho 2023	R$ 1.193.649,20	R$ 64.650,00	R$ 270.762,65
Agosto 2023	R$ 638.655,76	R$ 60.586,00	R$ 247.244,40
Setembro 2023	R$ 434.115,00	R$ 31.261,00	R$ 167.100,64
Outubro 2023	R$ 341.645,98	R$ 23.899,99	R$ 106.402,54
Novembro 2023	R$ 335.413,62	R$ 21.039,00	R$ 85.205,43
Dezembro 2023	R$ 593.860,37	R$ 37.561,00	R$ 227.804,77
VALOR TOTAL	**R$ 7.602.205,69**	**R$ 427.450,99**	**R$ 1.598.451,20**

8 DOS INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS E DESEMBOLSOS REALIZADOS

Nos termos da Cláusula 19.1 do Contrato de Concessão, a Concessionária assumiu o compromisso de realizar "Investimentos Obrigatórios" e modernizações de acordo com

os requisitos e encargos descritos no Anexo I do Edital (“Projeto Básico”), em 4 (quatro) fases distintas – Fase 1 A, Fase 1 B, Fase 1 C e Fase 2, visando ao desenvolvimento e implementação de melhorias nas infraestruturas e atividades de visitação dos Parques. Como já mencionado na Introdução desse Relatório, a entrega dos projetos e intervenções relativos à Fase 1C e ao 1º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão findaram, respectivamente, em 10 de outubro de 2023 e 14 de novembro de 2023.

Ocorre que será necessária a **postergação** e **repactuação** de prazos para conclusão de determinados investimentos obrigatórios, em virtude de fatos alheios ao controle e responsabilidade da Urbia (**especialmente as pendências de regularização fundiária e de revisão e atualização do Plano de Manejo dos Parques**) que, além de desequilibrarem o Contrato de Concessão, impediram a realização desses investimentos, como, inclusive, é de amplo conhecimento e reconhecimento do Poder Concedente.

Nesse sentido, apresenta-se, a seguir, as informações e justificativas sobre os investimentos obrigatórios realizados em 2023 e os investimentos obrigatórios que não puderam ser realizados pela Urbia nesse ano devido aos fatos geradores mencionados acima, que ainda não foram solucionados pelo Poder Concedente.

8.1 Investimentos obrigatórios do 1º Termo Aditivo do Contrato de Concessão

8.1.1 Núcleo Itaimbezinho

8.1.1.1 Camping Gralha Azul

Com a finalidade de promover e incentivar a vivência e conservação da natureza de forma imersiva, a Urbia solicitou a emissão de Autorização Direta para a instalação, em áreas de uso público dos Parques, de estruturas de camping, conforme previsto nos itens 8.7.4 e 8.7.5 do Projeto Básico.

De acordo com o supracitado item 8.7.5, deveria ser implantada área de camping no Posto de Informação e Controle Gralha Azul (Núcleo Itaimbezinho), que, atualmente, **não** possui atrativos que possam impulsionar os visitantes a realizar a atividade de campismo no local.

Como narrado no requerimento de Autorização Direta, os Parques possuem outras áreas com mais atrativos e, por isso, mais adequadas para a implantação de camping, podendo-se citar: (i) área do Posto de Informação e Controle Camisas, onde existe área à beira do rio, imersa na natureza e próxima de matas de araucárias, podendo inclusive

servir como primeira pernoite dentro do Parque para quem esteja seguindo por trilhas de longo curso que adentrem o PNAS naquele local; (ii) o Núcleo Fortaleza, onde existem áreas muito propícias para camping selvagem, além daquele já previsto para o PIC, notadamente em uma área próxima do final da Trilha do Quebra Cangalha, onde a pernoite imersa na natureza em proximidade com o Cânion pode significar uma experiência única aos visitantes.

Diante dessa realidade fática, e sem prejuízo de eventual e futura implantação do Camping Gralha Azul, a Urbia solicitou a alteração da área Camping Gralha Azul para a área próxima ao Posto de Informação e Controle Camisas, o que possibilitará uma melhor experiência aos usuários, tratando-se efetivamente de uma atividade imersiva.

Ocorre que, até o momento, a Urbia não recebeu um posicionamento do ICMBio sobre a possibilidade de mudança da área de camping para um local com maiores atrativos para a atividade de campismo.

8.1.1.2 Receptivo PIC Camisas

A reforma do Receptivo PIC Camisas foi concluída, conforme demonstrado no item 2.4 deste Relatório, sendo atendido o item 8.5.5 do Projeto Básico do Contrato de Concessão.

Em relação à implementação do serviço de receptivo, importante esclarecer que o PIC Camisas não poderá ser utilizado como ponto de acesso ao Parque, exceto em casos excepcionais e previamente autorizados pelo ICMBio, conforme item 8.5.6. do Projeto Básico.

8.1.1.3 Construção de nova sede para o ICMBio no Morro Agudo

Nos termos do item 1.2 do 1º Termo Aditivo do Contrato de Concessão, foi prevista a reforma e adequação funcional do imóvel "Nova Sede do NGI Aparados da Serra Geral", localizado na Estrada do Azulega (coordenadas 29°07'32,43"S / 50°06'14,53"W), no prazo de 6 (seis) meses, em substituição à implantação do Portal dos Parques.

Nesse sentido, a Concessionária apresentou, em 22/09/2023 (Correspondência UCV 2023080), proposta de projeto para análise da Comissão de Fiscalização do Contrato de Concessão ("CPFCC"). Na ocasião, a Urbia indicou que desenvolveu uma proposta para a Nova Sede, tendo em vista os estudos e levantamentos das necessidades do NGI Aparados da Serra Geral, com área de aproximadamente 218,90m², após a realização de avaliações no local onde se pretende implantar a nova edificação.

A Concessionária também indicou que o prazo estabelecido no 1º Termo Aditivo é inadequado para o cumprimento de todas as etapas necessárias para o desenvolvimento de projeto, aprovações e execuções das obras, de modo que foi solicitada a prorrogação do prazo para o atendimento de tal encargo, por 12 (doze) meses, contados da data de emissão da respectiva Autorização Direta para o início das obras.

Todavia, o ICMBio ainda não apresentou sua avaliação técnica acerca do projeto e da proposta apresentada pela Urbia, restando prejudicado os procedimentos subsequentes necessários à contratação de empresa especializada para a realização dessas obras e sua execução, propriamente dita.

8.1.1.4 Transporte interno (Centro de Visitantes)

Por meio da Correspondência UCV 2023069, de 23/08/2023, a Urbia requereu a implantação dos serviços de transporte interno nos Parques, nos termos dos itens 4.2, alínea "d", e 8.1 do Projeto Básico, com o objetivo de organizar a movimentação dos visitantes no acesso às instalações das Unidades de Conservação e aos demais atrativos da Concessão.

Em que pese a Concessionária tenha apresentado tempestivamente, e de forma detalhada, no requerimento de Autorização Direta, os termos e as condições necessárias para a instalação dos serviços de transporte interno, **somente em 29/01/2024 – 159 (cento e cinquenta e nove) dias após a apresentação do requerimento e após transcorrido o prazo contratual para sua implementação**, a Urbia recepcionou a Autorização Direta nº 01/2024, referente à implantação e operação do transporte interno nos Núcleos Itaimbezinho e Fortaleza.

Contudo, conforme já esclarecido e solicitado pela Urbia por meio da Correspondência 2024017, para que seja possível a implantação e operação de um sistema de transporte interno adequado às necessidades dos visitantes, é necessário o envio, pelo Poder Concedente, de esclarecimentos e informações complementares sobre os termos e condicionantes da Autorização Direta nº 01/2024, conforme sintetizado a seguir:

(i) A referida Autorização Direta não faz menção à instalação dos serviços de transporte interno entre o Centro de Visitantes do Núcleo Itaimbezinho e o Centro de Visitantes do Núcleo Cotovelo, criando uma quebra de continuidade não prevista no Contrato de Concessão na rota do transporte, excluindo justamente o trecho com maior demanda de visitantes e que é essencial para garantir a acessibilidade ao Mirante do Cotovelo;

(ii) Em relação às obrigações estabelecidas como condicionantes específicas, no sentido de desenvolver, apresentar, aprovar e implementar "*medidas efetivas (e não somente sinalização) para a redução de riscos de atropelamento e acidentes*" de fauna, não houve a especificação de quais os mecanismos e as medidas o Poder Concedente deseja ver implementadas para essa finalidade, além de a Urbia não possuir ingerência sobre a Estrada Municipal CS-012, atualmente em obras, e que será utilizada como parte do trajeto para a operação do serviço de transporte interno no Núcleo Fortaleza, entre outros pontos;

(iii) A exigência de implementação de tacógrafos nos veículos pretendidos para realização do transporte interno pode inviabilizar sua implementação e operação, sendo possível a adoção de outras medidas para atender à mesma finalidade (rastreabilidade de velocidade almejada);

(iv) Não consideração, na Autorização Direta, da necessidade de retificação, manutenção e/ou implementação de drenagens laterais em determinados trechos do percurso, sendo essa uma condição que deve ser atendida pelo órgão competente antes do início da operação do Transporte Interno.

Portanto, até que as informações e esclarecimentos solicitados sejam encaminhados pelo ICMBio, não é possível a implementação e operação do referido serviço de transporte interno.

8.1.1.5 Travessia Camisas-Gralha Azul

A Urbia informa a realização do manejo da trilha existente no trecho entre o PIC Gralha Azul, em direção ao PIC Camisas, em atendimento à obrigação contratual prevista no item 8.8.6 do Projeto Básico do Contrato de Concessão, incluindo sua sinalização, manutenção e limpeza, indicando o uso da via compartilhada com bicicleta, automóveis e pedestres, conforme Relatório Fotográfico anexo (**Anexo IV**).

Como exemplo, seguem algumas imagens que comprovam a conclusão dessa intervenção:



Figura 72 - Sinalização



Figura 73 – Manejo da Trilha

8.1.1.6 Trilha do Cotovelo (acessibilidade universal)

De acordo com as informações prestadas pelo ICMBio, a região do Cotovelo, onde a trilha em questão está inserida, ainda não foi completamente desembaraçada do ponto de vista fundiário pelo ICMBio.

Essa situação, inclusive, motivou o envio da Correspondência UCV 2023088, de 24/10/2023, por meio da qual a Urbia solicitou o envio de informações sobre todas as áreas dos Parque e sua situação fundiária, indicando, de forma clara: (i) as áreas que efetivamente se encontram livres e desimpedidas para a exploração do Contrato de Concessão; e (ii) as áreas que possuem algum impedimento (regularização fundiária, desapropriação, entre outros).

Ocorre que, até o momento, a Concessionária não recepcionou quaisquer esclarecimentos pelo Poder Concedente, estando a execução da trilha com acessibilidade universal condicionada à regularização fundiária, por se tratar, inclusive, de uma intervenção permanente.

A Urbia também ressalta que, para que seja atingida a acessibilidade universal na Trilha do Cotovelo, notadamente no trecho onde se prevê a implantação de Centro de Apoio à Visitação e de Mirante, é necessária a efetiva liberação do Transporte Interno na Estrada do Cotovelo, na medida em que o transporte possibilitará à pessoa com deficiência ou dificuldades se locomover até a região do Cotovelo.

Dessa forma, o prazo para realização dessa intervenção também deverá ser postergado, tendo em vista a necessidade de confirmação da área efetivamente liberada e das possibilidades de transporte que serão permitidas, para que se proceda com o desenvolvimento de projeto a ser apresentado ao ICMBio e a posterior contratação e execução do pavimento na trilha.

8.1.1.7 Trilha Circular Ciclismo

Nos termos do item 8.8.6 do Projeto Básico do Contrato de Concessão, deverá ser realizada intervenção nas vias existentes no trecho entre o novo Portal dos Parques (RS-427), passando pelo PIC Gralha Azul, em direção ao PIC Camisas, com o objetivo de implementar o seu uso para ciclismo.

A Urbia informa que não foi possível realizar a intervenção, sendo necessária a postergação do encargo, tendo em vista a proibição de acesso regular à trilha circular pelo PIC Camisas, nos termos do item 8.5.6 do Projeto Básico (*"O PIC Camisas não poderá ser utilizado como ponto de acesso ao parque, exceto em casos excepcionais e previamente autorizados pelo PODER CONCEDENTE"*).

Além disso, as condições de acesso da estrada existente (Rodovia ERS-427), por onde a trilha deverá passar, ainda não permitem o tráfego de ciclistas com segurança, devido à precariedade da via e pendência de execução das obras de pavimentação, o que tem impactado diretamente na realização de encargos que demandam a utilização dessa estrada.

Por fim, cabe esclarecer que essa obrigação estava originalmente associada ao conceito de Portal dos Parques, conforme se observa no excerto abaixo retirado do item 8.8.6 do Projeto Básico, que já foi suprimido do Contrato de Concessão por meio do 1º

Termo Aditivo, sendo necessária, assim, a confirmação desse encargo pelo Poder Concedente.

- Trilha Circular de Ciclismo do Itaimbezinho	Vias existentes no trecho entre o novo Portal dos Parques (RS-427), passando pelo PIC Gralha Azul em direção ao PIC Camisas, com o objetivo de implementar o seu uso para ciclismo.	Realizar o manejo da trilha existente, com aproximadamente 8,5km, para uso ciclístico, incluindo sua sinalização, manutenção e limpeza, implementando, quando necessário, ciclofaixa ou estrutura similar, para maior segurança dos usuários.

Item 8.8.6 do Projeto Básico, Anexo I, do Contrato de Concessão

8.1.2 Núcleo Fortaleza

8.1.2.1 Camping PIC Fortaleza

Por intermédio da Correspondência UCV 2023098, a Urbia requereu ao ICMBio a emissão de Autorização Direta para a instalação, em áreas de uso público dos Parques Nacionais de Aparados da Serra e Serra Geral, de estruturas de camping, conforme previsão nos itens 8.7.4 e 8.7.5 do Projeto Básico, em especial no PIC Fortaleza.

O supramencionado requerimento apresentou informações detalhadas acerca da tipologia da atividade, quantidade e tamanho dos lotes, infraestrutura a ser disponibilizada no local, coordenadas, tipo de zoneamento, além do cronograma a ser implementado.

Entretanto, os serviços ainda não puderam ser iniciados, pois a Urbia ainda aguarda pela manifestação do ICMBio sobre seu pedido de Autorização Direta para a instalação desse atrativo.

Recentemente, por meio de apresentação realizada pelo ICMBio em uma audiência pública no Município de Cambará do Sul/RS, no dia 26/02/2024, a Urbia tomou conhecimento de que a presença de gado bovino e búfalos na área impede a instalação do referido camping:

FORT	Camping			
FORT	PIC Fortaleza	até 18/11/23	NADA	É necessário que ICMBio tome todas as medidas necessárias a fim de garantir a retirada integral de gado bovino e búfalos das áreas de visitação do Núcleo Fortaleza.

8.1.2.2 Transporte interno (PIC Fortaleza)

Conforme já detalhado no item 8.1.1.4 deste Relatório, para que seja possível a implantação e operação de um sistema de transporte interno adequado às necessidades dos visitantes, é necessário o envio, pelo Poder Concedente, de esclarecimentos e informações complementares sobre os termos e condicionantes da Autorização Direta nº 01/2024.

8.1.2.3 Trilha Estacionamento - Mirante da Borda Fortaleza

Conforme indicado pelo ICMBio na Condicionante Específica nº 10 da Autorização Direta nº 36/2022, a passarela acessível suspensa, necessária para construção dessa trilha, é uma estrutura em desacordo com o zoneamento para a região indicado no atual Plano de Manejo, de forma que a Urbia aguarda pela conclusão da revisão do Plano de Manejo em curso, com a confirmação do zoneamento, suas regras e condições para implantação de estruturas no local.

Salienta-se que, após a aprovação do novo zoneamento, a Urbia desenvolverá projeto e o submeterá à aprovação do ICMBio, após a qual poderá ser contratada e realizada a execução das obras para implantação da trilha do estacionamento ao Mirante da Borda Fortaleza com acessibilidade universal.

Para esclarecimento, a necessidade de construção de estruturas suspensas para construção da trilha advém da necessidade de minimizar os desníveis de terreno existentes entre o estacionamento e o Mirante da Borda e manter os critérios de rampa máxima prescritos na norma ABNT NBR 9050. Essa alternativa suspensa também minimiza o impacto ao ambiente e ao fluxo das águas entre as turfeiras da região.

15	15k = -29.065070, -49.964660 15l = -29.065030, -49.964640 15m = -29.065130, -49.964740 15n = -29.065200, -49.964850 15o = -29.065280, -49.964970 15p = -29.065400, -49.965120	Passarela acessível suspensa sobre estrutura metálica apoiada em brocas de concreto entre CAV Mirante IF.03-F e Restaurante SV.03-F	Zona de Uso Extensivo MAPA SEI nº 11330296

Extrato da AD 36-2022 em que a passarela em questão aparece identificada como item 15 da lista de pontos para onde foi solicitada a autorização para realização de sondagens

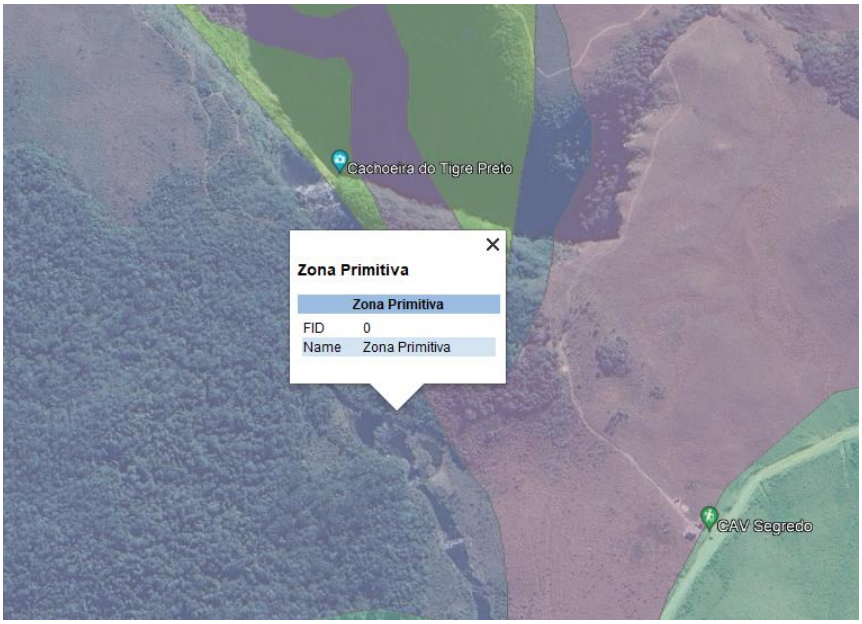
10. Em relação às estruturas/edificações associadas aos 63 pontos de sondagem listados no item 5 desta Autorização, fica o AUTORIZADO informado que as estruturas previstas para instalação junto aos Pontos 1, 2, 4, 8, 10, 11, 15 (15a até 15y), 16, 18, 19, 23, 24, 25, 28, 29, 32, 34, 35, 36, 37, e 40 estão **EM DESACORDO COM O ZONEAMENTO ATUAL** dos Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral.

Extrato da AD 36-2022 em que consta a informação de que a estrutura prevista no item 15 está em desacordo com o zoneamento do atual plano de manejo

8.1.2.4 Ponte sobre Arroio Tigre Preto

Conforme já indicado pela Concessionária por meio da Correspondência UCV 2024006, a construção de ponte sobre o Arroio Tigre Preto depende da regularização fundiária e da alteração no Plano de Manejo, ambas providências a cargo do ICMBio, a fim de que o zoneamento da área seja compatível com o tipo de obra prevista no item 8.8.6 do Projeto Básico do Contrato de Concessão.

O atual Plano de Manejo dos Parques, aprovado pela Portaria nº 46/2004 e alterado pela Portaria nº 405/2019, define a área do Arroio Tigre Preto como uma zona primitiva, conforme se observa nos arquivos KMZ disponibilizados pelo ICMBio e abaixo reproduzidos:





Nos termos do Plano de Manejo vigente[3], na zona primitiva é permitida, apenas, a instalação de **infraestrutura mínima**, quando estritamente necessária às ações de busca e salvamento, contenção de erosão e deslizamentos e segurança dos visitantes, bem como outras ações indispensáveis à proteção ambiental da zona. Não é o caso, contudo, da intervenção em questão, que visa, na realidade, desenvolver as atividades de apoio à visitação nesse local.

Nesse mesmo sentido, o documento "ROVUC - Rol de Oportunidades Visitação em Unidades de Conservação – 2ª Edição", elaborado pelo ICMBio em 2020, estabelece que a construção de pontes somente é possível a partir de zonas de visitação de médio grau de intervenção, as quais correspondem, no Plano de Manejo dos Parques, às **Zonas de Uso Moderado**:

[3] Item 4.5.3.2 do Encarte 4 do Plano de Manejo dos Parques Nacionais do Aparados da Serra e da Serra Geral.

urbia
CÂNIONS VERDES

A tabela abaixo apresenta exemplos de classes de oportunidade de visitação compatíveis com os graus de intervenção das zonas de manejo em Parques Nacionais (PN), Florestas Nacionais (FN), Reservas Extrativistas (RESEX) e Áreas de Proteção Ambiental (APA).

UC	Zonas de Manejo	ROVUC				
		Prístina	Natural	Seminatural	Ruralizada	Urbanizada
	Zonas de baixo grau de intervenção (Ex.: zona de conservação)	Se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
PN	Zonas de médio grau de intervenção (zona de uso moderado)	Se aplica	Se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
	Zona de alto grau de intervenção (Ex.: zona de infraestrutura)	Se aplica	Se aplica	Se aplica	Não se aplica	Não se aplica
FN ou RESEX	Zona de alto grau de intervenção (Ex.: zona de produção)	Se aplica	Se aplica	Se aplica	Se aplica	Em geral, não se aplica
APA	Zona de alto grau de intervenção (Ex.: zona urbano-industrial)	Se aplica	Se aplica	Se aplica	Se aplica	Se aplica

Segue a relação entre as classes de oportunidade do ROVUC e o grau de intervenção das zonas do plano de manejo (Portaria nº 1.163/2018):

CLASSES DE OPORTUNIDADE	EXPERIÊNCIA	GRAU DE INTERVENÇÃO
Prístina	Experiência de visitação que envolve aventura, isolamento, desafio, autonomia em ambientes naturais e uma interação intensa com a natureza.	**Visitação de baixo grau de intervenção:** corresponde às formas primitivas de visitação e recreação que ocorrem em áreas com alto grau de conservação, possibilitando ao visitante experimentar algum nível de desafio, solidão e risco. Os encontros com outros grupos de visitantes são improváveis ou ocasionais. A infraestrutura, quando existente, é mínima e tem por objetivo a proteção dos recursos naturais e a segurança dos visitantes. É incomum a presença de estradas ou atividades motorizadas.
Natural	Experiência de visitação que ainda permite algum nível de isolamento, aventura e independência nos ambientes naturais, ao mesmo tempo que oferece a possibilidade de segurança e conforto.	**Visitação de médio grau de intervenção:** É possível experimentar alto grau de naturalidade do ambiente, no entanto, já se pode detectar algum nível de alteração ambiental ou evidências de atividades humanas. O acesso a essas áreas pode ser realizado por veículos motorizados. Em ambientes terrestres, as estradas em geral não são pavimentadas. Os encontros com outros visitantes são mais comuns e, nas unidades de conservação de uso sustentável, pode haver a presença de moradores isolados possibilitando experimentar o modo de vida local. A infraestrutura é mínima ou moderada, tendo por objetivo, além da segurança e a proteção dos recursos naturais, melhorar a experiência e proporcionar comodidade ao visitante. São exemplos: ponte, pequenas edificações, mirante, escada, deck, acampamento, abrigo, banheiro, estrada com revestimento permeável, etc.

Observa-se na supramencionada planilha do ROVUC que, nas zonas primitivas – onde atualmente situado o Arroio Tigre Preto –, a infraestrutura a ser implementada dever ter como objetivo primordial a proteção dos recursos naturais e a segurança, o que, repita-se, não é o caso, uma vez que a finalidade de implantação dessa travessia é garantir maior conforto às condições de acessibilidade dos usuários.

Dessa forma, o zoneamento estabelecido pelo atual Plano de Manejo dos Parques não permite a construção de uma travessia (ponte) no Arroio Tigre Preto, de modo que a Urbia aguarda a finalização da revisão e atualização do Plano de Manejo dos Parques pelo ICMBio, com a regularização do zoneamento da área no entorno do Arroio Tigre Preto e sua atualização para "Zona de Uso Moderado", momento a partir do qual será possível à Concessionária seguir com as ações necessárias à implantação dessa intervenção, incluindo a elaboração do projeto para a construção dessa travessia.

8.1.3 PIC Índios Coroados

8.1.3.1 Transporte Interno

A execução das obras para implantação do serviço de transporte interno no PIC Índios Coroados está comprometida devido do embargo existente na área, anteriormente à assinatura do Contrato de Concessão, decorrente de degradação da área efetuada pelo antigo proprietário. Essa questão, inclusive, já foi reconhecida pelo ICMBio por meio do Relatório Anual de Gestão de 2022:

> **RECEPTIVO, ESTACIONAMENTO E TRANSPORTE INTERNO PIC DOS ÍNDIOS**
>
> Entregas comprometida para execução por embargo na área decorrente de degradação efetuada pelo antigo proprietário. O NGI está em fase de instrução processual para que seja desembargada a área, viabilizando as implantações por parte da Concessionária.

Desse modo, a obrigação deverá ser postergada até que haja o desembaraço da área pelo ICMBio e clareza sobre a situação fundiária da região.

8.2 Investimentos obrigatórios da Fase 1C do Contrato de Concessão

8.2.1 Núcleo Itaimbezinho

8.2.1.1 Estacionamento PIC Camisas

A realização de intervenção para a implantação de estacionamento no PIC Camisas deverá ser postergada, tendo em vista que o Poder Concedente ainda não autorizou a

utilização dessa área como ponto de acesso ao Parque, conforme se observa no item 8.5.6 do Projeto Básico do Contrato.

Além disso, a área imediata no entorno do PIC Camisas apresenta pendências em relação à regularização fundiária (pendência do ICMBio na conclusão da atualização do Mercado de Terras no Rio Grande do Sul e intimação dos proprietários da área no processo de desapropriação).

8.2.1.2 Trilha Tamanduá

Por meio da Correspondência UCV 2023012, a Urbia solicitou ao ICMBio, nos termos do item 8.8.6 do Projeto Básico, a abertura e intervenção na Trilha do Tamanduá, que interliga o Centro de Visitantes do Itaimbezinho ao Centro de Apoio ao Visitante Cotovelo, o que retirará o tráfego de pedestres da Trilha do Cotovelo e permitirá o início do Serviço de Transporte Interno.

Em que pese a emissão de Autorização Direta, em 26/04/2023, para a abertura dessa trilha, em posterior reunião com o ICMBio, foi acordado que a implantação dessa trilha necessitará ser postergada até que se defina a melhor forma para seu traçado, em função das interferências com áreas de instabilidade e com o trânsito do transporte interno a ser implantado na estrada do Cotovelo e das possibilidades que advirão da futura regularização fundiária de áreas no entorno do PIC Camisas.

Tal fato, inclusive, foi reconhecido e destacado pelo ICMBio em apresentação realizada no dia 26/02/2024, em uma audiência pública no Município de Cambará do Sul/RS:

ITA	Trilha do Tamanduá	até 13/08/23	PARCIAL	Implementação de trilha suspensa a pedido do ICMBio, pois traçado atual não atende boas práticas de planejamento e implementação de trilhas ao mesmo tempo que o traçado ideal está em área com
				pendência de Regularização Fundiária (Processo Judicial da Década de 60): aguardando execução de Sentença de Imissão na Posse suspensa por solicitação da PFE/ICMBio.

Dessa forma, será necessária a postergação dessa intervenção e repactuação do prazo para sua conclusão, até que se tenha claro entendimento acerca do traçado a ser

adotado para a Trilha do Tamanduá, tendo em vista a pendência de regularização fundiária de áreas no entorno do PIC Camisas.

8.2.1.3 Reforma "Lava Pratos" - Oficina de Serviços

A Concessionária aguarda a definição por parte do Poder Concedente sobre o local de funcionamento da oficina de serviços/garagem dos veículos dos Parques e sobre quais providências deverão ser adotadas para a estrutura atualmente existente no "Lava Pratos". Isso porque, existe uma fragilidade ambiental neste local (APP do Arroio Água Comprida, corredor de fauna), tornando incompatível a instalação de garagem e oficina de manutenção de veículos do ICMBio.

Tal fato, inclusive, foi reconhecido e destacado pelo ICMBio em apresentação realizada no dia 26/02/2024, em uma audiência pública no Município de Cambará do Sul/RS:

ITA	Centro de apoio Lava Pratos	até 13/08/23	NADA	Tratativas internas entre ICMBio e URBIA para alteração desta obrigação contratual. Fragilidade ambiental deste local (APP do Arroio Água Comprida, corredor de fauna) torna incompatível a instalação de oficina de manutenção de veículos do ICMBio e tampouco de garagem para veículos do ICMBio. Necessário novo Termo Aditivo ao Contrato de Concessão para formalizar esta alteração de obrigação contratual.

8.2.1.4 Torre para Observação de Incêndio – PIC Camisas e Itaimbezinho

Nos termos do item 9.7.4 do Projeto Básico, deverá ser realizada (i) a reforma e manutenção da operação da torre existente, localizada próxima ao PIC Camisas, e (ii) a implementação da nova torre para observação e controle de incêndios em local a ser indicado pelo Poder Concedente.

Nesse sentido, a Urbia informa que realizou ajustes na fixação de equipamentos de comunicação nas torres de monitoramento de incêndios, com a realocação de antenas de rádio para a transmissão de internet nas torres de incêndio próximas ao Morro Agudo e à Casa Elói, permitindo, assim, o uso do elevador de acesso até o topo do equipamento e o seu uso para o monitoramento de incêndios, conforme se observam nas imagens a seguir (relatório fotográfico completo apresentado ao Poder Concedente por meio da Correspondência 2024012):



Torre do Elói



Torre do Elói



Urbia Cânions Verdes S.A.

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

55 11 3317-8000 • **www.urbiaparques.com.br**

Torre Morro Agudo



Torre Morro Agudo

Em relação à Torre de Monitoração do PIC Camisas, não foram identificadas interferências na passagem dos elevadores de acesso à cabine, de modo que não foram necessárias intervenções adicionais.

8.2.2 Núcleo Rio do Boi

8.2.2.1 Receptivo no PIC Mampituba

A Urbia informa que tem realizado manutenções pontuais neste PIC, porém, ainda necessita de especificações e informações do ICMBio para desenvolver o projeto de uma reforma mais ampla. Como é de conhecimento do ICMBio, existe uma sobreposição territorial em relação ao Plano de Manejo, com impedimentos junto a comunidades quilombolas, que necessitarão ser previamente solucionadas e definidas pelo ICMBio para que essa intervenção possa ser realizada.

Dessa forma, é necessária consulta à Comunidade São Roque quanto ao compartilhamento ou não do PIC Mampituba com o ICMBio para, posteriormente, ser avaliada a manutenção ou não dessa intervenção no Contrato de Concessão.

8.2.2.2 Camping no PIC Rio do Boi

Como já mencionado, a Urbia requereu, por meio da Correspondência UCV 2023098, a emissão de Autorização Direta para a instalação de estruturas de camping, conforme previsto nos itens 8.7.4 e 8.7.5 do Projeto Básico, no PIC Rio do Boi, no Núcleo Rio do Boi.

Ocorre que, até o momento, a Urbia não recebeu oficialmente a manifestação e posicionamento do ICMBio sobre seu requerimento de Autorização Direta para a implantação da área de camping.

Recentemente, por meio de apresentação realizada pelo ICMBio em uma audiência pública no Município de Cambará do Sul/RS, no dia 26/02/2024, a Urbia tomou conhecimento de que na área que está na posse do ICMBio *"não há espaço fora de APP ou fora da Trilha para alocar construções, campings ou estacionamentos"*, havendo também pendências de regularização fundiária nas áreas do entorno:

RB	PIC Rio do Boi	até 13/08/23	NADA	Na área que está na posse da União não há espaço fora de APP ou fora da Trilha para alocar construções, campings ou estacionamento. Propriedades particulares localizadas junto à estrada do acesso ao PIC estão entre as áreas prioritárias para Regularização Fundiária. Tão logo ICMBio conclua a atualização do Mercado de Terras SC os proprietários destas áreas vizinhas serão intimados no processo de desapropriação.

8.3 Investimentos obrigatórios que necessitam ser postergados, com repactuação de prazos

Tendo em vista as pendências a cargo do ICMBio, as quais foram impeditivas à realização de investimentos obrigatórios pela Urbia no ano de 2023, conforme demonstrado acima, o Poder Concedente deverá promover a postergação dos investimentos abaixo listados, com a repactuação dos seus respectivos prazos de conclusão:

Item Contratual	Descrição do Investimento Obrigatório
Itens 8.7.4 e 8.7.5 do Projeto Básico	Camping Gralha Azul
Item 1.2 do 1º Termo Aditivo	Construção de nova sede para o ICMBio no Morro Agudo
Item 2.1.2 do 1º Termo Aditivo	Transporte interno (Centro de Visitantes)
Item 2.6 do 1º Termo Aditivo	Camping PIC Fortaleza
Item 2.1.2 do 1º Termo Aditivo	Transporte Interno – PIC Fortaleza
Item 2.1.2 do 1º Termo Aditivo	Transporte Interno – PIC Índios Coroados
Item 11.2.1 do Projeto Básico	Reforma "Lava Pratos" – Oficina de Serviços

Itens 8.7.4 e 8.7.5 do Projeto Básico	Camping no PIC Rio do Boi
Item 8.8.6 do Projeto Básico	Trilha do Cotovelo (acessibilidade universal)
Item 8.8.6 do Projeto Básico	Trilha Circular Ciclismo
Item 2.1.2 do 1º Termo Aditivo	Trilha Estacionamento – Mirante da Borda Fortaleza
Item 8.8.6 do Projeto Básico	Ponte sobre Arroio Tigre Preto
Item 8.5.6 do Projeto Básico	Estacionamento PIC Camisas
Item 8.8.6 do Projeto Básico	Trilha Tamanduá
Item 9.7.4 do Projeto Básico	Nova Torre para Observação de Incêndio – PIC Itaimbezinho
Item 8.5.9. do Projeto Básico	Receptivo no PIC Mampituba

9 OUTROS FATOS RELEVANTES

Além dos temas relevantes e afetos à operação e gestão dos Parques, que tem impactado o regular desenvolvimento das atividades da Concessão, conforme detalhado neste Relatório, a Urbia apresenta a seguir todos os pedidos, incluindo os pedidos de Autorizações Diretas, já encaminhados ao Poder Concedente, mas que ainda se encontram pendente de manifestação ou de detalhamento, em desconformidade com o prazo de 30 (trinta) dias previsto na Instrução Normativa nº 19, de 4 de julho de 2022 (art. 7º[4]).

[4] Art. 7º O **prazo para manifestação do Instituto Chico Mendes** frente ao requerimento de que trata esta Instrução Normativa **será de até 30 dias**, **contados a partir da data de protocolo**, ficando suspenso quando houver necessidade de informações e documentos complementares e enquanto aguardar o pagamento da GRU.

Atividade ou Estrutura	Data da Solicitação	Situação	Observações
Balanço no Itaimbezinho	26/07/2022	Não respondido	Solicitados por meio da Correspondência UCV 2022063. A apresentação dos respectivos projetos executivos aguarda a expedição da Autorização Direta com suas condicionantes, conforme ocorreu com a liberação para implantação da Tirolesa e do Balanço no Núcleo Fortaleza, solicitados na mesma correspondência supracitada, porém já liberados e implantados;
Arvorismo	26/07/2022	Não respondido	
Sky Bike	26/07/2022	Não respondido	
Pêndulo	26/07/2022	Não respondido	
Campings	28/11/2023	Não respondido	Solicitado por meio da Correspondência UCV 2023098.
Transporte Interno na estrada do Cotovelo	23/08/2023	Respondido	Solicitados esclarecimentos sobre a Autorização Direta nº 01/2024 por meio da Correspondência UCV 2024017.
Transporte Interno entre Gralha Azul e CV Itaimbezinho	23/08/2023	Respondido	Solicitados esclarecimentos sobre a Autorização Direta nº 01/2024 por meio da Correspondência UCV 2024017.
Transporte Interno entre PIC Fortaleza e CAV Mirante	23/08/2023	Respondido	Solicitados esclarecimentos sobre a Autorização Direta nº 01/2024 por meio da Correspondência UCV 2024017.
Revisão do Plano de Manejo	Oficina em junho 2023	Não finalizado	Preparação para revisão do Plano de Manejo iniciada já em meados de 2022 (Ofício Circular 11304630), culminando com a realização da Oficina para Revisão do Plano de Manejo entre 29 de maio e 02 de junho de 2023 e que resultou em uma versão 1 apresentada para revisão dos participantes da Oficina em 15 de agosto de 2023.
Mapa da situação fundiária e áreas liberadas dos Parques	24/10/2023	Não respondido	Solicitado por meio da Correspondência UCV 2023088. Solicitações reiteradas ocorrem desde 2022 (UCV 2022086 e UCV 2023018).
Reforço em trilha para o Alto do Mirante	16/11/2023	Não respondido	Solicitado por meio da Correspondência UCV 2023095.
Transporte Interno para o Alto do Mirante	23/08/2023	Não respondido	Solicitado por meio da Correspondência UCV 2023069.
Operação no Malacara	17/05/2023	Não respondido	Solicitado por meio da Correspondência UCV2023009.02.
Ampliação do estacionamento do Rio do Boi	06/09/2023	Não liberado	Solicitado por meio da Correspondência UCV 2023073.
Operação no Índios Coroados	-	Embargado	-

Participação no Conselho dos Parques	03/07/2023	Em análise	Solicitado por meio da Correspondência UCV 2023046.
Sistema de Gestão da Segurança (SGS)	13/04/2022	Em análise	Submetido para avaliação por meio da Correspondência UCV 2022035.

urbia
CÂNIONS VERDES

Urbia Cânions Verdes S.A.
Av. Getúlio Vargas, 1.853 • Sala 2 • 95.480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS
55 11 3317-8000 • **www.urbiaparques.com.br**