

**RELATÓRIO ANUAL 2023 - PRESTAÇÃO DE CONTAS DO
PERMISSIONÁRIO DA UNIDADE DE CONSERVAÇÃO
PARQUE NACIONAL DA SERRA DA CANASTRA - COMPLEXO
PARAÍSO.**



Delfinópolis/MG

Julho/2024

**RELATÓRIO ANUAL 2023 –
PRESTAÇÃO DE CONTAS DO
PERMISSIONÁRIO DA UNIDADE DE
CONSERVAÇÃO PARQUE NACIONAL
DA SERRA DA CANASTRA -
COMPLEXO PARAÍSO – Delfinópolis,
MG.**

Outorga concedida no edital de chamamento público nº 2/2020, do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade – ICMBio.

Termo de Permissão firmado em 21/07/2020 (Número da Sei: 7449864)

Processo nº 02128.000106/2020-54

Permissionário: Maurício Martins Lucas

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	4
OPERAÇÃO DE SERVIÇOS	6
UTILIZAÇÃO DAS DEPENDÊNCIAS.....	15
CONSERVAÇÃO DAS INSTALAÇÕES	18
ESTRADAS DE ACESSO	19
ENERGIA ELÉTRICA E INTERNET	20
COMUNICAÇÃO	20
INSTALAÇÃO DE PLACAS	23
MANEJO DAS TRILHAS.....	25
INTERPRETAÇÃO AMBIENTAL.....	29
GESTÃO DE RESÍDUOS	30
SEGURANÇA.....	32
DESPESAS DO IMÓVEL.....	32
CERCAS LIMITES	33
COMBATE A INCÊNDIOS FLORESTAIS	33
OPERAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	34
MONITORAMENTO DE VISITAÇÃO	34
EVENTOS E ATIVIDADES	35
QUEIXAS, RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES	38
EMPREGOS DIRETOS	38
PESQUISA DE SATISFAÇÃO	38
CONCLUSÃO	39

INTRODUÇÃO

A Serra da Canastra é uma área de grande importância ecológica e turística, é conhecida por sua riqueza em biodiversidade, com milhares de espécies de plantas e animais, além do rico relevo e paisagens memoráveis. A região é conhecida por suas belezas naturais, como cachoeiras, rios e trilhas para caminhadas.

O turismo é uma atividade importante na região, pois atrai visitantes de todo o mundo para desfrutar da natureza e das atividades recreativas, como pesca, caminhadas e banhos nas cachoeiras. A serra da Canastra é uma área de importância vital para a conservação da biodiversidade e para o desenvolvimento sustentável da região, além de ser importante destino turístico.

No primeiro ano do Permissionário no Complexo Paraíso, foram feitos os reparos necessários para prepará-lo para iniciar as operações de uso público. Foram feitas intervenções como limpeza, pintura, instalação de lâmpadas e chuveiros, jardinagem, troca de fiação, reparos e substituição de tubulações de água, colocação de móveis nos chalés e compra de utensílios para a cozinha e atendimento aos visitantes.

O ano inicial foi de grande dificuldade frente a pandemia do COVID-19 e a maior parte do período as atividades tiveram que ser interrompidas, e quando liberada de modo limitado seguindo rigorosamente as várias medidas sanitárias tomadas para prevenção do contágio do vírus, inclusive com a criação do plano de segurança sanitária em atenção as medidas legais e as classificações e ondas do município e do Estado no programa Minas Consciente que foi fielmente seguido. Foi preciso resiliência para enfrentar esse período. Neste ano muitas das medidas sanitárias continuam sendo seguidas para evitar contágios e dar segurança aos visitantes.

No segundo ano foram feitas as manutenções necessárias para oferta de atividade turística aos visitantes e o completo cumprimento do Termo de Permissão de uso do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio) buscando sempre oferecer agradável e segura experiência aos visitantes.

Nesta fase da utilização do espaço foi oportunidade para elaborar o planejamento das mudanças e adaptações necessárias para oferta excelentes estruturas aos visitantes, e apresentado ao ICMBio o relatório anual do primeiro ano, o projeto completo de sinalização com as devidas adaptações para as sugestões propostas, o projeto de manejo das trilhas e o projeto de interpretação ambiental.

Após os projetos serem protocolados, debatidos, adaptados e aprovados o ano de 2023 foi sobretudo, dedicado a execução dos projetos de manejo de trilhas e sinalização turística.

Desta forma, a seguir apresentamos as atividades realizadas em cumprimento ao termo de permissão de uso e oferta de serviços e atendimento adequado aos visitantes do Complexo Paraíso.

OPERAÇÃO DE SERVIÇOS

De acordo com o Item 2.1.1 do Termo de permissão de Uso, compete ao permissionário “operar serviços de comercialização de alimentos e bebidas, hospedagem com e sem pernoite, recepção e orientações de visitantes nas estruturas de visitação da Cachoeira Paraíso (...), como tem sido feito, vjamos.

As operações dos serviços ocorrem atendendo ao Termo de permissão de uso de modo contínuo nas especificações para atender aos visitantes. Está aberta aos visitantes todos os dias, inclusive aos sábados, domingos e feriados.

COMERCIALIZAÇÃO DE ALIMENTOS

Na comercialização de alimentos há duas frentes, os industrializados para consumo rápido como batatas *Pringles*, banana chips, balas e doces, sorvetes e picolés, e outra possibilidade é o preparo feito por profissionais com alimentos frescos e naturais e compreende almoço, café da manhã e porções.

Cabe destacar que a cozinha está com a pintura das paredes da cozinha, limpeza geral, e os devidos utensílios para seu perfeito funcionamento, bem como acessórios para uso dos visitantes. A destacar: panelas, vasilhas, pegadores e talheres de uso culinário, louças e demais utensílios, pratos de louça, copos de vidro, talheres, xícaras, cobertura de mesa, eletrodomésticos (espremador de frutas, liquidificador, fritadeira, micro-ondas, batedeira, mixer, filtro de água, entre outros), garrafas térmicas e demais acessórios para o funcionamento da cozinha o que também é estabelecido nos itens 6.2.6; e 2.6.7.

Os utensílios de cozinha são de materiais reutilizados, laváveis e não descartáveis, excepcionalmente quando solicitado pelos visitantes é distribuído copo ou canudo descartável, porém biodegradáveis e é incentivado sua não utilização, o que atende ao item 6.2.5 do termo de uso.

Periodicamente é acionado a Vigilância Sanitária da Prefeitura Municipal para a verificação da capacidade de funcionamento do restaurante e atendimento das normas e legislação vigente, que está devidamente aprovado por atender todas as exigências sanitárias, por isso está atualizado o alvará de funcionamento. O que evidencia o atendimento ao disposto no Termo de permissão de uso, tópico 2.1.7 “obedecer normas sanitárias aplicáveis quanto ao preparo e acondicionamento de alimentos e bebidas”, bem como tópico 6.2.7 e 6.2.8 e assim colocamos as licenças visíveis ao público conforme estabelece o 6.2.9.

O almoço é servido com os alimentos em exposição no formato *self-service* durante três horas e meia dos dias ofertados, que compreendem as sextas-feiras, sábados, domingos e feriados. Também é ofertado café da manhã para os hóspedes e eventualmente aos visitantes.



Foto: Mesa café da manhã para os hóspedes e visitantes.



Foto: Mesa de Café da manhã



Foto: exposição dos alimentos do almoço para que os visitantes possam se servir

No almoço são ofertadas várias opções de alimentos visando atender aos mais variados paladares e preferências, por isso há pratos vegetarianos, veganos, carnes, vegetais, massas, frituras, entre outros, sempre levando em consideração os traços da gastronomia local, comida mineira e ingredientes típicos (frescos e selecionados), com o objetivo de reforçar a cultura e apresentar nova perspectiva culinária aos visitantes.

Há também diversas opções de saladas de verduras, vegetais, legumes e conservas. Essa variedade de alimentos somados a gastronomia local e ao cuidado na preparação torna a comida do restaurante do Complexo Paraíso uma referência entre os melhores da região, sendo inclusive uma motivação a mais para visitar o local.

Desta forma, procuramos também disponibilizar aos visitantes alimentos produzidos na própria região para fortalecimento da economia e cultura local. Cabe destacar as bananas chips, goiabada cremosa e cascão, queijadinha, geleias, doces, conservas e temperos.

COMERCIALIZAÇÃO DE BEBIDAS

A oferta de bebidas aos visitantes consistem em variedades de refrigerantes (inclusive sem açúcar), isotônicos, água natural (com e sem gás) e variado possibilidades de suco natural com frutas devidamente selecionadas. As bebidas são adquiridas tanto para hidratar nas trilhas quanto no retorno da caminhada, e principalmente acompanhamento no almoço.

No café da manhã é ofertado variada opções de bebidas como chás, café, leite, sucos naturais e iogurte. O tempo todo é ofertado café (de produção local) como cortesia aos visitantes. O armazenamento segue controle de temperatura e em locais de segurança atendendo ao disposto no item 6.2.2.



Foto: Geladeira de bebidas do restaurante

O Protocolo Operacional da Visitação (PROV) nº 01/2021, datado de 04 de outubro de 2021, autorizou a oferta de bebidas alcoólicas, para consumo no restaurante e locais de hospedagem de visitantes do Complexo Paraíso. Inicialmente procuramos atender as normas para que a oferta de bebidas com teor alcoólico não fosse problemática ou desrespeitasse as regras de visitação, prezando a segurança dos visitantes. Desta forma constitui apenas uma possibilidade para atender a demanda dos visitantes que tem habito de consumir bebida alcoolica.

Para tanto, foram instaladas placas de aviso quanto a proibição de dirigir após uso de álcool e proibição de oferta e comercialização de bebidas alcoólicas para menores. As bebidas alcoólicas não ficam em exposição aos visitantes para não se tornar oferta ostensiva, e só quando o visitante pergunta a possibilidade é informada. A única bebida alcoólica ofertada é cerveja em lata de 350 ml. Os visitantes são informados desde seu ingresso da impossibilidade de consumir bebidas alcoólicas nas trilhas e nas cachoeiras, portanto é verificado caixas e bolsas térmicas.



Foto: placas de alerta instaladas nas dependências do restaurante

Desta forma procuramos atender a demanda de bebidas dos visitantes em suas diversas preferências.

Ainda conforme orientações do PROV nº 01/2021, sinalizado no Ofício SEI nº 512/2021-PARNA Serra da Canastra/ICMBio, em relação as bebidas, salientamos que continuam sendo enviados as embalagens das bebidas (latas e plásticos) para usina de reciclagem do município, com o envio dos comprovantes para ser anexado ao processo de permissão.

HOSPEDAGEM

O Complexo Paraíso tem buscado a todo tempo oferecer conforto e comodidade para os visitantes. Para a hospedagem o local possui oito chalés para pernoite com o devido alvará de funcionamento pela vigilância sanitária, anteriormente apresentado.

Os chalés são compostos de camas e bicamas de madeiras, colchões de mola, travesseiros, roupa de cama (lençol, fronha, colcha e coberta), toalhas de rosto e banho, banqueta, cabideiro e cabides, abajur, banqueta de cabeceira, espelho, bem como frigobar, televisor *smart*, ar condicionado, ventilador de teto, acesso a internet, chuveiro com aquecimento solar de água, ducha higiênica,

sabonete e shampoo individual, lixeiras e nas varandas possuem jogo de mesa com cadeiras, rede de balanço e varal retrátil.

Além disso, são sempre feitos reparos necessários nos apartamentos, como substituição de ducha higiênica, colocação de lâmpadas, troca de fechaduras com defeito, suporte para papel higiênico e saboneteira. Periodicamente é realizada manutenção nos aquecedores solares, fiação e encanamentos, também é feita a manutenção das telas de proteção nas janelas contra entrada de insetos e animais, bem como a devida imunização permanente de acordo com item 6.3.4.



Foto: janelas dos apartamentos/chalés com a devida tela de proteção

Dessa forma as acomodações estão em perfeitas condições para atender aos visitantes e ter experiência agradável em acomodação confortável e segura (item 6.2.3).



Foto: Camas novas de madeira, colchões, jogo de lençóis novos e toalha a disposição dos hóspedes



Foto: no alpendre dos quartos foram disponibilizados mesa com bancos rede em cadaum dos chalés

Nos chalés são disponibilizados produtos de higiene pessoal como papel higiênico shampoo e sabonete. As roupas de cama, cobertas e toalhas são sempre lavadas e passadas. Quando solicitada, é feita a arrumação das acomodações, sendo que após o check-out é feita higienização completa no quarto, banheiro e varanda, de acordo com itens 6.3.1 e 6.3.3.

Também é disponibilizado o portfólio de serviços ao visitante (anexo) para apresentar as acomodações, regras do local, possibilidades de hospedagem, alimentação e demais informações, atendendo item 6.3.10.

O acolhimento dos hóspedes são realizadas na recepção com o *check in* em seguida um funcionário devidamente uniformizado recebe os hóspedes e os acompanha até o chalé para apresentar as instalações e se dispõe para quaisquer dúvidas e eventual necessidade (6.3.5 e 6.3.6).

Em relação ao item 6.3.7 é disponibilizado número de aplicativo de mensagem para qualquer dúvida, reclamação ou sugestão. Somado a isso, na recepção é ofertado caixa de sugestão e comentários, bem como é possível avaliar os serviços através das redes sociais oficiais do Complexo Paraíso.

HOSPEDAGEM SEM PERNOITE _ day use

A estrutura do restaurante é o local onde os visitantes são normalmente

recebidos no complexo Paraíso (6.4.1). No entanto, eventualmente em dias de maior fluxo de visitantes e/ou feriados, um funcionário é designado para receber os visitantes logo na entrada do Complexo Paraíso (porteira).

Os visitantes são orientados (6.4.2) sobre as atrações do parque, como cachoeiras e trilhas. Em seguida, são informados sobre as regras de visitação e de segurança, além de serem apresentados ao mapa do local, onde são explicados as opções de trilhas e as possibilidades de visitação das cachoeiras. Também é informado sobre a fauna e flora presente no Parque e as recomendações para aproveitar ao máximo a visita.

Diariamente os visitantes são recepcionados por pessoal capacitado em receber e orientar os visitantes. Eventualmente nos finais de semana e feriados são contratados mais colaboradores, para reforçar a equipe de recepção e monitoramento dos visitantes, atendendo também ao disposto no item 6.2.3.

Ao chegar os visitantes são orientados em frente ao um *banner* com o mapa interativo do Complexo Paraíso, facilitando o entendimento e destacando a experiência que cada trilha e cachoeira tem a oferecer. Dessa forma os visitantes podem escolher que tipo de experiência desejam, com base no esforço físico que está disposto a empreender. Também é disponibilizado um mapa de Delfinópolis e outro da região da Serra da Canastra.



Imagem: mapa do Complexo Paraíso

Desta forma, ao aceitar as normas e escolhido o roteiro, os visitantes pagam a taxa de visitação e recebem uma pulseira de controle para iniciar a trilha e a visitação as cachoeiras. A pulseira visa o controle do número de visitantes para a elaboração do relatório de visitação enviado mensalmente ao ICMBio e também para monitoramento dos visitantes, indicando aqueles que foram devidamente orientados.



Foto: pulseiras de identificação dos visitantes

No Complexo Paraíso são aceitos pagamentos em dinheiro, cartão de crédito e débito, bem como por Pix e transferência bancária. Os serviços disponíveis na modalidade hospedagem sem pernoite (*day use*) incluem café da manhã, almoço (nas sextas, sábados, domingos e feriados), lanches e bebidas, acesso ao redário, uso do estacionamento, uso do *playground* para as crianças, acesso as trilhas e banhos nas cachoeiras(6.4.3).

UTILIZAÇÃO DAS DEPENDÊNCIAS

O item 2.1.2 do Termo de Permissão de Uso estabelece ser de competência do permissionário “utilizar as instalações e bens na forma compatível com sua destinação e características, exclusivamente para fins indicados no Projeto Básico nº02/2020 e no presente Termo de Permissão”, assim as instalações são apresentadas no item 1.1 a destacar: “oito apartamentos/chalés, banheiros, redário e trilhas de acesso à Cachoeira(...)”, pois bem, passamos a apresentar a utilização das dependências.

APARTAMENTO/CHALÉS

Os apartamentos/suítes tiveram sua manutenção necessária realizada periodicamente, sempre que necessário, sendo que o mobiliário encontra-se em perfeito estado para acomodação dos hóspedes, como já demonstrado. Dessa forma os apartamentos/chalés são utilizados para sua finalidade de hospedagem dos visitantes ao Complexo Paraíso.

BANHEIROS

Os banheiros tiveram seus equipamentos mantidos, como lixeiras, suporte de papel toalha, chuveiros, lâmpadas e parte elétrica, possibilitando o uso do local. Os banheiros são limpos diariamente e sempre que necessário é feita a reposição de papel higiênico, sabonete líquido e papel toalha. Dessa forma os banheiros atendem sua finalidade e estão devidamente preparados para o atendimento dos visitantes.

REDÁRIO

No redário a manutenção feita inclui a limpeza do chão e capina, conferência dos ganchos para rede e instalação de redes novas para disponibilização aos visitantes para descanso e repouso, atendendo sua finalidade.



Foto: redário devidamente montado para atender sua finalidade

TRILHAS DE ACESSO

As trilhas foram manejadas durante todo o ano de 2023 e as partes que iam ficando prontas receberam manutenções periódicas, principalmente no período chuvoso. Neste ano foi concluído o manejo de todas as trilhas do Complexo Paraíso, sendo que até a cachoeira do Sofazinho foi definida a classe 3 e daí em diante, até a cachoeira do Triângulo, classe 2.



Foto equipe de manutenção das trilhas chegando na cachoeira do Sofazinho

Desta forma, foram realizadas as manutenções necessárias para que a trilha esteja apta para a utilização dos visitantes, atendendo sua finalidade observado o Termo de Permissão de Uso.

Nos períodos de alta temporada, são escalados colaboradores para monitoramento das trilhas, bem como para o acesso a “Escadaria de Pedras” afim de orientar os visitantes e verificar o correto atendimento das regras da Unidade de Conservação. Esses colaboradores, devidamente identificados, auxiliam os visitantes nas subidas e indicação dos locais permitidos. Desta forma é atendido o disposto no item 2.1.21 do termo de permissão de uso “fornecer pessoal para controle de pessoas na trilha da Escada de Pedra em período de Feriado”.

CONSERVAÇÃO DAS INSTALAÇÕES

Com relação as instalações, é dever do Permissionário realizar sua manutenção, conforme o Termo de Permissão de Uso , itens 2.1.3 “Manter as instalações e bens em perfeito estado de emprego e conservação” e o 2.1.4 “realizar a manutenção, incluindo reparos, de estruturas físicas objeto da permissão”. Desta forma, durante o ano foram realizadas diversas manutenções preventivas e reparos na estrutura das instalações do Complexo Paraíso.

A manutenção envolve atividades rotineiras como limpeza interna, rastelar folhas e mato seco, podar as plantas ornamentais, roçar a grama em volta das estruturas, troca de tubulações da captação de água, até as sazonais como pinturas, substituição de peças de madeira, limpeza das fossas, desentupimento de pias e tubulações entre outros.



Foto: Poda de plantas ornamentais e roço em volta das instalações..

Na cozinha foi realizada a troca e adequação das instalações elétricas da fritadeira, trazendo mais segurança e comodidade para os colaboradores do local. Foi também instalada uma chave disjuntora específica para o equipamento.

A manutenção periódica do sistema de captação e distribuição de água é uma premissa para o funcionamento do Complexo Paraíso. De acordo com o item 2.1.13 do Termo de Permissão de Uso, é dever do Permissionário “realizar a manutenção do sistema de captação e distribuição de água no imóvel”. Neste sentido foram feitas varias manutenções no sistema, tanto preventivas como troca de mangueiras velhas, limpeza das folhas na captação, bem como

manutenções corretivas, como conserto de vazamentos. Desta forma o sistema de captação e distribuição de água esteve em perfeito funcionamento a maior parte do tempo.

A limpeza dos espaços comuns foi feita periodicamente atendendo ao disposto no termo de permissão de uso, especificamente 2.1.11 “Manter a limpeza, a higiene, a organização e a manutenção de toda a área disponível para utilização”.

Os apartamentos/chalés foram limpos semanalmente, higienizados completamente na saída do hospede ou ainda quando solicitado (item 6.3.1, 6.3.3 e 6.3.4); Os espaços comuns são limpos e o estado de conservação da higiene é verificado com frequência. A limpeza nas estruturas administrativas do ICMbio é feita com frequência necessária deixando-os em perfeita ordem para atender sua utilização, conforme definição do item 2.1.8 e 2.2.1 do Termo de Permissão de Uso.

ESTRADAS DE ACESSO

O acesso ao Complexo Paraíso é garantido através da BR-464, mantida pela União e em boas condições de uso. No entanto, a estrada municipal que dá acesso ao Complexo Paraíso não tem manutenção adequada, apresentando dificuldades em alguns trechos, especialmente durante a época de chuva. Diante disso, temos apoiado o município para realizar os reparos necessários e garantir as melhores condições de acesso aos visitantes.

Após a porteira de entrada na propriedade a responsabilidade de manutenção é do Permissionário, como estabelece o item 2.1.9 que diz “realizar a manutenção da estrada de acesso às estruturas objeto de permissão e das estruturas administrativas do ICMBio existentes no imóvel”, esse percurso é frequentemente percorrido e feito os reparos necessários quando aparece desnivelamento ou buracos, bem como é feita a manutenção das saídas d’água (enchorros).



Foto: manutenção da estrada de acesso

ENERGIA ELÉTRICA E INTERNET

Por se tratar de uma área rural, a rede elétrica do Complexo Paraíso tem recebido atenção especial para seu pleno funcionamento. Foram feitas as checagens preventivas e realizadas as manutenções necessárias de toda rede elétrica para o seu bom funcionamento, em atenção do item 2.1.12 do Termo de Permissão de Uso.

A disponibilização de acesso a internet no Complexo Paraíso é feita por meio de sistema via rádio, através de provedor da cidade de Delfinópolis. É composto por torres de recepção de sinal, antenas e roteadores. Está disponível aos visitantes, hóspedes e nos alojamentos funcionais do ICMBio. Para melhorar o atendimento, existe uma rede apenas para máquinas de cartão de crédito e operações financeiras. Sempre que necessário, as manutenções são feitas com apoio técnico do provedor de serviços.

COMUNICAÇÃO

O principal meio de comunicação do Complexo Paraíso são as redes sociais, com destaque para o Instagram. No ano de 2023 foi contratado um

profissional de marketing digital para assessorar no gerenciamento das redes sociais, melhorando o conteúdo das publicações e mantendo um padrão e frequência das postagens, com isso conquistando novos seguidores e aumentando significativamente o alcance de nossas postagens.



Imagem: perfil do Complexo Paraíso no Instagram com as informações necessárias

Também foi mantido a página na internet com informações mais detalhadas do Complexo Paraíso, como dicas e detalhes sobre as cachoeiras, a pousada e o restaurante.

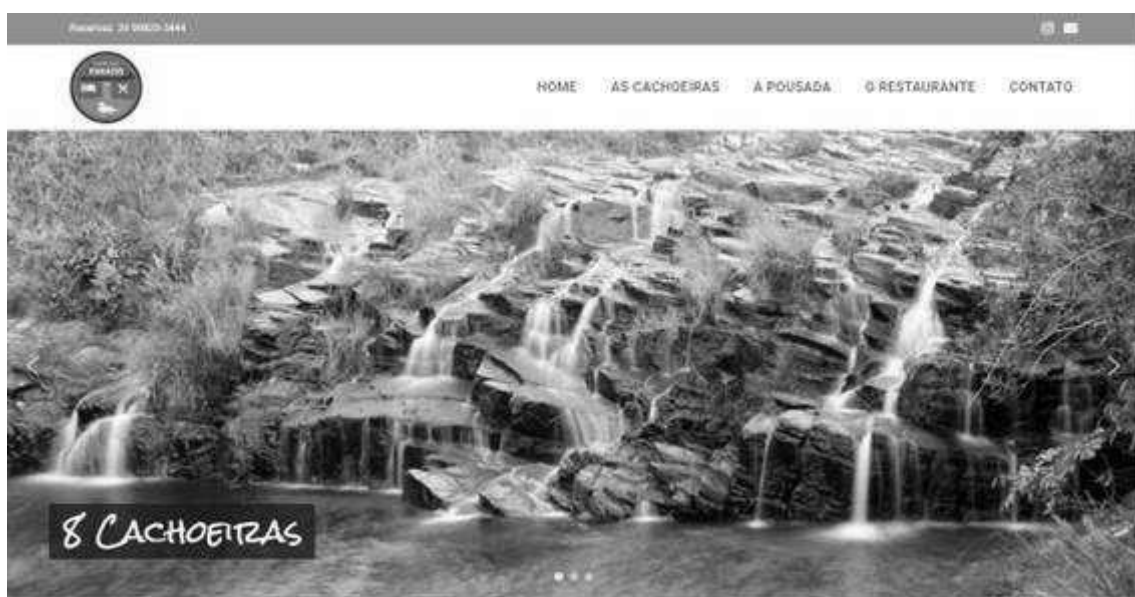


Imagem: plataforma digital na internet – complexoparaíso.com.br

Importante destacar que toda publicação, material impresso ou divulgação é feito com a inclusão com a logomarca do ICMBio e do Parque Nacional da Serra da Canastra de acordo com o item 2.1.16 do Termo de permissão de uso.



Imagens: Postagens do Complexo Paraíso no Instagram

INSTALAÇÃO DE PLACAS

Com a aprovação no ano anterior do Projeto de Sinalização do Complexo Paraíso e posterior envio para produção das placas, o ano de 2023 foi de instalação das mesmas.

A sinalização foi implantada de acordo com o projeto aprovado, com a utilização de suportes de madeira de eucalipto tratado, opção mais sustentável e esteticamente mais adequada ao ambiente natural.

Foram instaladas placas na entrada do Complexo Paraíso, nas casas funcionais, estradas, estacionamento, banheiros, restaurante, chales, bem como em todo o trajeto das trilhas que acessam as cachoeiras.



Foto: instalação de placa na entrada do Complexo Paraíso.



Foto: Placa com mapa dos atrativos, instalada no início da trilha principal..

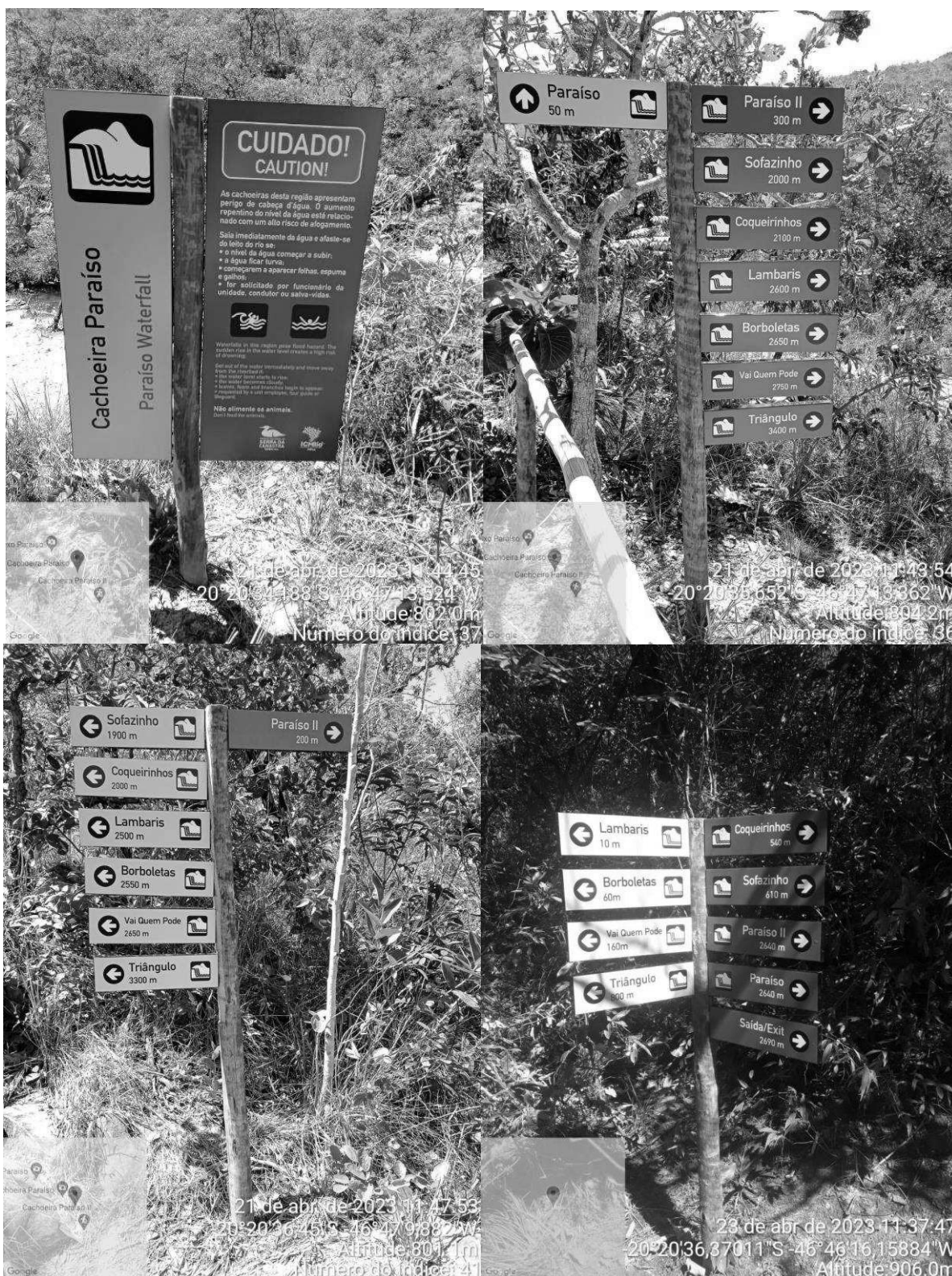


Foto: Placas instaladas no percurso das trilhas com sua localização georeferenciada

Desta forma, no decorrer do ano de 2023 foi implementada toda a sinalização prevista e aprovada pelo ICMBio, com algumas pequenas adaptações. Assim os itens 2.1.17 e 2.1.18 do termo de Permissão de Uso foram completado com êxito.

MANEJO DAS TRILHAS

No decorrer do ano de 2023 o Projeto de Manejo de Trilhas teve sua execução concluída, cumprindo dessa forma o estabelecido no item 2.1.19 do Termo de Permissão de Uso “*fica estabelecido a manejo da trilha bem com seu planejamento em acordo com as diretrizes do ICMBio*”. A implementação do manejo das trilhas seguiu o estabelecido no projeto aprovado e teve a condução e acompanhamento de profissional especializado..

Tendo como princípios o mínimo impacto ao ambiente e a segurança e o conforto dos visitantes, com a possibilidade de níveis diferentes de experiências, foram manejados cerca de 3.300 metros de trilhas organizadas em uma trilha principal, seis seções de trilha: Paraíso, Paraíso II, Sofazinho, Coqueirinho, Borboletas, Vai-quem-pode; e uma subseção – Paraíso II (parte alta).

A execução contou com a participação de equipe que foi treinada para manejo de trilhas, sendo mobilizada uma semana por mês durante o ano de 2023. A medida que o projeto ia avançando foram surgindo dificuldades, para o deslocamento das ferramentas e do material necessário para implantação das estruturas previstas no projeto.



Foto: Ferramenta utilizadas para execução do projeto de manejo das trilhas

As intervenções implementadas no sistema de trilhas do Complexo Paraíso priorizaram inicialmente a recondução das drenagens, uma vez que foram identificados processos erosivos avançados e haviam muitos trechos da trilha com água empossada. Quando necessário, foram implantadas estruturas de madeira, mas sempre priorizando a utilização de madeira tratada de reflorestamento.



Foto: detalhe da construção de estruturas de madeira.

Foi dispensada atenção .especial para que as intervenções fossem de mínimo impacto, assim como em diversas situações houve esforço na recuperação de áreas já degradadas, através da construção de paliçadas para contenção de erosões. Cabe salientar que o atrativo Complexo Paraíso já tinha um histórico de funcionamento de mais de quinze anos, e nunca antes houve qualquer preocupação com relação a manutenção das trilhas.



Foto: implantação de paliçadas para contenção de erosões

Outro aspecto considerado na execução do projeto de manejo de trilhas do Complexo paraíso foi o da acessibilidade, conforto e segurança do visitante. Foram instaladas pontes e passarelas pelas drenagens que atravessavam a trilha, principalmente até a cachoeira do Sofazinho. Esse trecho foi planejado para atender a classe 3 de intensidade de manejo. Com relação a segurança, cordas foram instaladas em 3 locais da trilha, com ancoragens chumbadas na pedra, para dar mais equilíbrio nesses trechos considerados mais expostos.

A seguir são apresentadas as fotos de algumas dessas intervenções, sendo pontes e passarelas e as ancoragens com cordas.



Foto: pontes e passarelas implantadas no percurso da trilha.



Foto: cordas instaladas nos trechos mais expostos.

INTERPRETAÇÃO AMBIENTAL

De acordo com o item 2.1.20. do Termo de Permissão de Uso, compete ao permissionário o “desenvolver interpretação ambiental nas áreas do objeto deste Termo segundo as referências técnicas do ICMBio, mediante pactuação com o Parque Nacional da Serra da Canastra”, Desta forma, foi submetido a aprovação do ICMBio – Parque Nacional da Serra da Canastra, o Projeto de Interpretação Ambiental do Complexo Paraíso, cujo tópico foi “Serviços

Ecosistêmicos” e o tema central: “As áreas protegidas do bioma cerrado oferecem uma ampla gama de serviços ecossistêmicos essenciais para a qualidade de vida humana, incluindo a regulação do clima, a conservação da biodiversidade e o fornecimento de recursos naturais”.

Para o desenvolvimento do projeto de interpretação ambiental para o Complexo Paraíso, o meio escolhido foi a utilização de painéis protegidos, complementando uma trilha interpretativa autoguiada, que vai da recepção/restaurante até a cachoeira do Sofazinho, percorrendo a trilha principal de acesso aos atrativos. Após sua aprovação, foi estipulado um prazo de até seis meses para sua execução.



Foto: capa projeto de interpretação ambiental do Complexo Paraíso

GESTÃO DE RESÍDUOS

A gestão de resíduos do Complexo Paraíso, conforme disposto no item 2.1.6 do Termo de Permissão de Uso, é feita através da coleta seletiva e posterior separação do material reciclável. O restante dos resíduos (orgânicos e não recicláveis) são transportados para a sede do município e depositado em caçamba da Prefeitura Municipal para posterior recolhimento e destinação.

Nas trilhas não existem mais lixeiras por causa dos animais silvestres, porém todos os visitantes são orientados a trazer seu lixo de volta. Esta estratégia tem se mostrado efetiva, dificilmente se encontra lixo nas trilhas. Já no restaurante e nos chalés existem lixeiras para coleta seletiva onde o visitante pode depositar seu lixo.




Foto: lixeira de coleta seletiva dispostas proximo ao restaurante

Os resíduos coletados são entregues diretamente ao departamento de reciclagem da Prefeitura Municipal de Delfinópolis, conforme declaração a seguir.

DECLARAÇÃO DE COLETA DE RESÍDUOS REICLÁVEIS

Declaro, para os devidos fins, que foram coletados os resíduos recicláveis da empresa Complexo Paraíso, no ano de 2023. O objetivo é prestar serviço para coleta de resíduos recicláveis e destinação correta dos materiais recolhidos.

Delfinópolis, 29 de julho de 2024.


Antônio de Castro
CPF: 483.788.466-88
RG: M-3.257.911
Chefe da C.R.C.L.

Antônio de Castro
Chefe do departamento de reciclagem
Prefeitura Municipal de Delfinópolis

Foto: declaração de coleta de resíduos recicláveis.

SEGURANÇA

A segurança dos visitantes é motivo de preocupação constante para o Permissionário. Com o manejo da trilha, foram implementadas diversas medidas que visam atenuar os riscos de acidentes, como corrimãos, guarda-corpos, cordas e passarelas. Também foram trocadas as cordas das boias salva-vidas que agora estão presentes em todas as cachoeiras do Complexo Paraíso.

Já na segurança do espaço físico, inclusive atendendo ao disposto no item 2.1.10 do Termo de Permissão de Uso, há instaladas câmeras de segurança e contratado seguro para proteção de danos da estrutura física.



Fotos: boias salva-vidas presente nas cachoeiras

DESPESAS DO IMÓVEL

De acordo com item 2.1.14 compete ao permissionário “responsabilizar-se pela quitação de todas as despesas do imóvel, como energia, água e outros”, assim sendo, nos responsabilizamos pelo pagamento pelas tarifas de energia elétrica, sendo que todas as contas de 2023 foram quitadas (comprovação anexo). Em relação ao fornecimento de água, a mesma é feita através de captação a fio d’água, dentro da propriedade, e todo o percurso de tubulações são verificados, substituídos e reparados para que o fornecimento de água seja regular nas dependências do Complexo Paraíso.

CERCAS LIMITES

A inspeção das cercas limites e porteiras é realizada de forma regular para avaliar suas condições e, sempre que é identificado algum problema ou dano, é providenciada a correção, bem como estabelece o item 2.1.23. O ICMBio – Parque Nacional da Serra da Canastra, possui cópia das chaves de todos os acessos ao Complexo Paraíso.

COMBATE A INCÊNDIOS FLORESTAIS

Com relação aos incêndios florestais, o Permissionário do Complexo Paraíso exerce importantes funções de apoio ao ICMBio – Parque Nacional da Serra da Canastra, que vão desde o monitoramento dos focos de incêndio, apoio aos brigadistas e eventualmente iniciar o primeiro combate às chamas.



Foto: monitoramento de incêndios florestais na região da Serrinha.

No decorrer do ano de 2023 sempre que foi acionado, o Permissionário procurou apoiar as atividades da Brigada, seja com fornecimento de refeições, internet wi-fi, transporte, funcionários e disponibilização de alojamento em boas condições de estadia.



Foto: preparação dos brigadistas para o combate ao fogo

OPERAÇÃO DOS SERVIÇOS

O item 6.1.1 do Termo de Permissão de Uso estabelece que o permissionário deve “oferecer os serviços dos itens 2.2.1 por no mínimo cinco dias por semana, incluindo obrigatoriamente sábados, domingos e feriados”. Desta forma, cabe destacar que as atividades (visitação e hospedagem) do Complexo Paraíso funcionam todos os dias das oito horas às dezesseis horas para ingresso e até as dezoito para saída. Eventualmente, sempre às segundas ou terças-feira, o local permaneceu fechado para manutenção. O restaurante funcionou de sexta-feira à domingo, bem como na alta temporada e feriados com almoço das 12:30 às 16 horas.

MONITORAMENTO DE VISITAÇÃO

O monitoramento da visitação no Complexo Paraíso é feito com a utilização de pulseiras de identificação. O número de visitantes inclui os hóspedes, usuários do day-use bem como os casos de insenções.

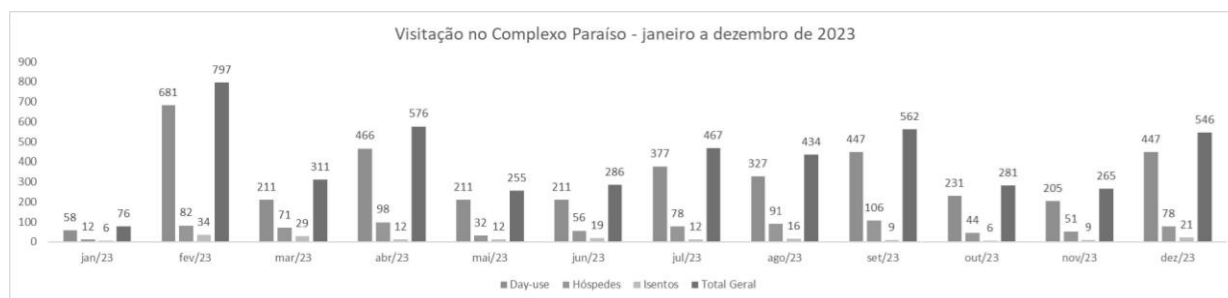


Gráfico: visitação no Complexo Paraíso janeiro a dezembro de 2023.

Os meses com o maior número de visitantes foram fevereiro, abril, setembro e dezembro, todos meses com importantes feriados e todos com mais de 500 visitas. De janeiro a dezembro de 2023 o Complexo Paraíso recebeu 4.856 visitas no total.

EVENTOS E ATIVIDADES

No ano de 2023 foram realizados diversos eventos no Complexo Paraíso nos quais o Permissionário teve participação importante.

O curso de básico para condução de visitantes do Parque Nacional da Serra da Canastra aconteceu no mês de dezembro, com as aulas teóricas e práticas nas dependências do Complexo Paraíso. Esta formação é voltada para os condutores de visitantes que desejem atuar de forma legal nas áreas do Parque Nacional. Foram cerca de 30 alunos que passaram parte da semana aprendendo sobre as normas de visitação do Parque, sua fauna e flora, bem como técnicas de interpretação ambiental.



Foto: Curso de formação de condutores realizado no Complexo Paraíso

Os alunos tiveram a oportunidade também de entender o processo de credenciamento para trabalhar como condutor de visitantes e/ou transporte de passageiros em passeios turísticos. Foram apresentadas também as condutas de mínimo impacto em áreas naturais.



Foto: alunos e instrutores do curso realizado no Complexo Paraíso

No final do ano também, o Complexo Paraíso recebeu a equipe da Rede Globo (EPTV Sul de Minas) para uma reportagem sobre a recente certificação do município de Delfinópolis como cidade turística. Foram apresentados os atrativos do local e enfatizada a vocação do município para o ecoturismo.



Foto: Gestor do Complexo Paraíso em entrevista com equipe de TV

Em agosto, recebemos a equipe de Uso Público e Visitação do Parque Nacional da Serra da Canastra, acompanhados de servidores lotados na coordenação em Brasília-DF, para alinhamento do planejamento do uso público na unidade de conservação, em especial as ações planejadas para do Complexo Paraíso.



Foto: Reuniões de planejamento do uso público

Já no mês de outubro, a equipe do Complexo Paraíso recebeu os produtores e fotógrafos de uma empresa de publicidade e propaganda para produzirem, de forma profissional, um banco de imagens e de vídeos para utilização na divulgação do local, em seus diversos meios de comunicação.

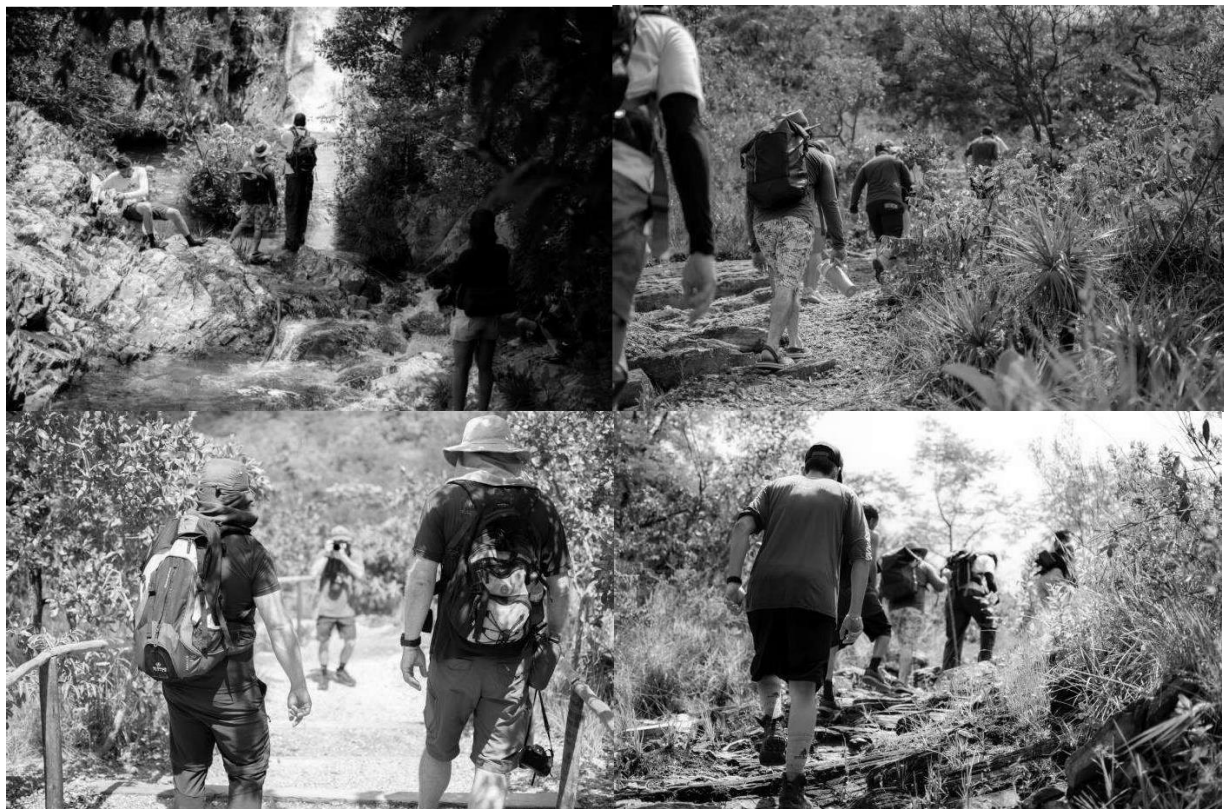


Foto: Equipe de produção audio-visual visitando as trilhas do Complexo Paraíso

QUEIXAS, RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

Com relação às queixas, reclamações e sugestões, desde o início da permissão a gestão do Complexo Paraíso tem adotada a plataforma do Google como uma das formas de comunicação com os clientes. Lá são recebidas e respondidas as críticas e sugestões, bem como as avaliações dos serviços prestados.

No decorrer do ano de 2023 foram recebidas 35 avaliações e a nota média do Complexo Paraíso foi 4,7, num intervalo de 0 a 5. As avaliações de maneira geral são positivas, porém houveram também críticas e sugestões, que foram analisadas e respondidas com presteza. Os dados encontram-se devidamente planilhados e estão disponíveis em anexo.

EMPREGOS DIRETOS

O Permissionário do Complexo Paraíso gerou em 2023 4 empregos diretos, sendo um gerente, uma camareira, uma cozinheira e um recepcionista. Além desses, são contratados um faxineiro e mais duas auxiliares de cozinha como diaristas, nos finais de semana. Nos períodos de maior demanda, como feriados e férias escolares, a equipe é reforçada por mais recepcionistas, garçons e monitores para as trilhas.

Em 2023 foram contratados também muitos colaboradores para a execução do manejo das trilhas, pelo menos uma semana por mês, de 5 a 10 pessoas. Eventualmente o Complexo Paraíso recebe também voluntários do programa de voluntariado do ICMBio.

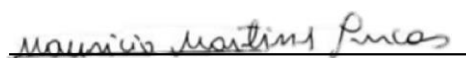
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

No ano de 2023 o Complexo Paraíso ainda não aplicava pesquisas de satisfação com seus clientes. Porém a partir de 2024 começará a fazer com a utilização de formulários eletrônicos do Google Forms, cujo link para resposta será enviado aos clientes. Na recepção também será disponibilizado um QR code com link para responder o formulário.

CONCLUSÃO



Assim, procuramos mostrar nossa dedicação em cuidar de um lugar tão especial, atendendo sempre e com presteza todas as demandas do Parque Nacional da Serra da Canastra e do ICMBio. Mesmo sabendo de todas as dificuldades e restrições, acreditamos que estamos conseguindo cumprir o que está sendo proposto. Reconhecendo que ainda temos margem para crescimento, estamos buscando maneiras de aprimorar nossa capacidade de atender ao que foi proposto

Delfinópolis, 01 de agosto de 2024.

A handwritten signature in dark ink, reading "mauricio martins lucas", is written over a horizontal line.

Maurício Martins Lucas

ANEXO I - Alvará de Funcionamento

	Prefeitura Municipal De Delfinópolis Departamento de Tributação - Secretaria Municipal de Fazenda 17.894.064/0001-86	DATA DE EMISSÃO Quinta-feira 07 de março de 2024 <small>JMML</small>
ALVARÁ DE LICENÇA PARA LOCALIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO		
EXERCÍCIO 2024	ALVARÁ 37	ESTABELECIMENTO 3401985
INSCRIÇÃO 3401985		
CONCEDIDO A: NOME: COMPLEXO PARAISO SERRA DA CANASTRA LTDA NOME FANTASIA: PARAISO ENDEREÇO: FAZENDA CLARO, COMPLEXO PARAISO BAIRRO: RURAL CEP: 37910-000 INSCRIÇÃO ESTADUAL/RG: CNPJ/CPF: 48.559.038/0001-05 INSCRIÇÃO MUNICIPAL: 3401985		
<u>COM A SEGUINTE ATIVIDADE PRINCIPAL:</u> Demais atividades sujeitas a licença de localização e funcionamento: INÍCIO DA ATIVIDADE: 16/01/2023 <u>COM OS SEGUINTE SERVIÇOS:</u> RESTAURANTE E SIMILARES <u>COM A SEGUINTE ATIVIDADE SECUNDÁRIAS:</u>		
ENQUANTO SATISFIZER AS EXIGÊNCIAS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, PARA FUNCIONAMENTO NOS SEGUINTE HORÁRIOS:		
OBSERVAÇÕES:		
Quinta-feira 07 de março de 2024		DATA DE VENCIMENTO: 31/12/2024
Requerente		 Secretário Municipal da Fazenda
AVISO: O PRESENTE DEVERÁ SER AFIXADO EM LOCAL VISÍVEL E RENOVADO ANO A ANO		
José Luciano de Lima Diretor de Defesa do Consumidor CPF: 1679.562.256-77		

ANEXO II - Certidão de quitação de débitos conta de energia

