



Relatório de **Sustentabilidade** 2023

 Grupo Iter





Sumário

BOAS-VINDAS	03	DESEMPENHO AMBIENTAL	49
Sobre este Relatório	04	Biodiversidade e ecossistemas	50
Mensagem do CEO	05	Mudanças climáticas	57
Destaques de 2023	08	Gestão de resíduos	62
		Gestão de água e efluentes	64
		Nossa trajetória em Meio Ambiente	65
O GRUPO ITER	10	DESEMPENHO SOCIAL	66
Quem somos	11	Saúde, bem-estar e segurança	67
Nossos valores	15	Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores	78
Temas materiais	17	Diversidade, inclusão e equidade	89
Mapa estratégico 2023	18	Relacionamento com <i>stakeholders</i>	95
GOVERNANÇA E GESTÃO	19	AGRADECIMENTOS	103
Estrutura de governança	22	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI	104
Ética, integridade e <i>compliance</i>	26	CRÉDITOS	113
Políticas corporativas	33		
Gestão de riscos	36		
Inovação e tecnologia	38		
Relações Institucionais	42		
Tirolesa no Parque Bondinho Pão de Açúcar®	46		

Boas-vindas



Sobre este Relatório

GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-14

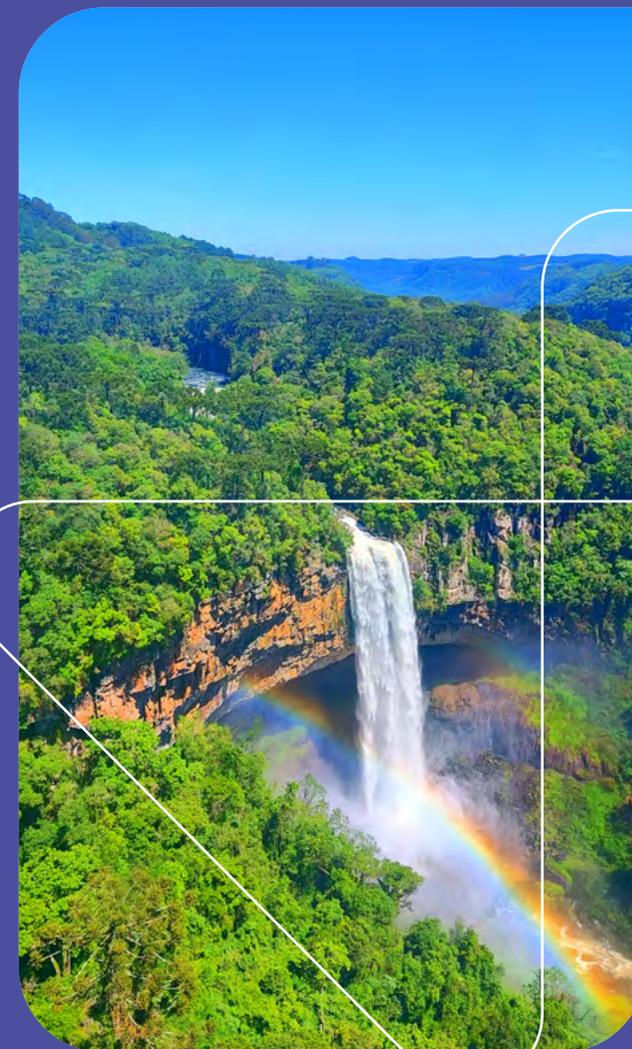
É com grande satisfação que apresentamos o primeiro Relatório de Sustentabilidade do Grupo Iter, refletindo o compromisso contínuo da nossa empresa com a agenda ESG e o desenvolvimento responsável. Para nós, sustentabilidade é mais do que um conceito moderno, é uma parte fundamental de nossa essência e de nossa história.

Este Relatório foi produzido com base nas normas da Global Reporting Initiative (GRI), versão 2021, analisado e aprovado pelo Conselho de Administração. Nele você poderá conferir a nossa materialidade, que reúne os dez temas essenciais para nós e nossos *stakeholders*. Além disso, apresentamos um pouco da nossa história, área de atuação, nossos valores, propósito e aspiração, a situação financeira do Grupo e os focos de investimento, a evolução das nossas atividades e as principais iniciativas nas áreas ambiental, social e de governança.

Os dados que trazemos compreendem o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023 e abrangem todas as unidades de negócio – Iter Participações S.A., Parque Bondinho Pão de Açúcar®, Novo Caracol e Tainhas e C2Rio –, bem como apresentam os principais resultados relacionados aos temas considerados materiais pela Companhia.



Qualquer dúvida ou sugestão, podem entrar em contato com nossa área de Sustentabilidade, pelo e-mail sustentabilidade@iter.com.br.





Mensagem do CEO GRI 2-22

O ano de 2023 foi um marco para o Grupo Iter na consolidação da sua trajetória como uma *holding* no setor de turismo, lazer e entretenimento.

Nós somos apaixonados pelo mundo e acreditamos que o turismo é muito mais do que simplesmente visitar lugares. É uma descoberta! E é esse espírito de desbravamento que nos move. No decorrer do ano, expandimos nossas operações para além do Parque Bondinho Pão de Açúcar®, seguindo nosso propósito de transformar o turismo brasileiro, buscando a excelência nas operações, sempre alinhados aos nossos valores.

Também foi um ano de desafios. Começamos efetivamente a gestão do Parque do Caracol, no Rio Grande do Sul, até então uma unidade do Estado, na qual tivemos que nos adaptar à cultura local e às exigências do contrato de concessão, transformando significativamente o local. Desde o início,

investimos intensamente na infraestrutura, oferta de serviços e na contratação e desenvolvimento de colaboradores para o Parque, priorizando tanto a preservação ambiental quanto a melhoria da experiência dos visitantes. Ainda no Sul, também iniciamos a administração do Parque Estadual do Tainhas, uma unidade de conservação ambiental.

Para consolidar essa expansão e nossa estruturação como Grupo, foi fundamental o aprimoramento de nossas práticas de governança. Desde 2019, implementamos mudanças profundas, como a criação de um Conselho de Administração e a contratação de executivos profissionais, além do estabelecimento de estruturas e processos claros para definir diretrizes e orientar

nossas práticas, garantindo conformidade e alinhamento com os objetivos estratégicos. Passamos de um modelo centralizado para um modelo mais descentralizado e profissional.

Integramos ao gerenciamento dos negócios nossas responsabilidades sociais e ambientais, como parte da cultura da empresa. Daí, por exemplo, nosso pioneirismo ao desenvolver iniciativas como o reflorestamento da mata do Pão de Açúcar, uma campanha iniciada nos anos 1970 para recuperar áreas devastadas e até hoje realizada.

Em 2023, também reforçamos nosso compromisso com o impacto positivo ao ingressar no Pacto Global das Nações Unidas, reafirmando nossa dedicação à preservação ambiental, à responsabilidade social e aos mais elevados princípios éticos. Em 2023, demos início ao processo de certificação do Parque Bondinho Pão de Açúcar® pelo Movimento Global Empresas B, e, em 2024, fomos oficialmente reconhecidos e certificados como Empresa B. Cada passo que damos reflete essa consciência, como demonstrado em projetos recentes que envolvem tanto investimentos estratégicos quanto a adoção de rigorosas diretrizes socioambientais.

Um exemplo claro dessa dedicação é o projeto da Tirolesa no Morro da Urca, um dos nossos empreendimentos mais aguardados, que concentrou esforços e investimentos significativos no ano. Desde o início, realizamos estudos detalhados sobre os impactos ambientais e implementamos ações de compensação necessárias. Mesmo diante dos desafios jurídicos, estamos trabalhando em colaboração com as autoridades, sempre de forma transparente e responsável, para garantir que essa atração seja um sucesso. Estamos confiantes de que a Tirolesa oferecerá uma experiência inesquecível, alinhada ao nosso propósito de transformar o turismo brasileiro, integrando inovação e sustentabilidade.

Na área social, temos muito orgulho do programa Educa Bondinho, que oferece a alunos de escolas públicas a oportunidade de visitar o Parque de forma educativa, combinando diversão com aprendizagem. Também mantemos um diálogo aberto e contínuo com as comunidades que nos cercam, oferecendo apoio sempre que necessário. Diante das enchentes que afetaram o Rio Grande do Sul em 2023 e 2024, por exemplo, intensificamos esforços para apoiar as comunidades locais e nossos colaboradores residentes na região.

Reconhecemos, a propósito, que nossos colaboradores são o coração do negócio, e nos empenhamos em valorizá-los constantemente. Buscamos formar equipes com diferentes perfis em todos os níveis da operação, refletindo nossa convicção de que a pluralidade de perspectivas fortalece a empresa. Temos orgulho de contar com mais de 50% de mulheres em cargos de liderança. Somos uma empresa com selo GPTW (Great Place to Work), o que significa que estamos entre as melhores empresas para se trabalhar no Brasil.

O programa Educa Bondinho é destaque na nossa área social, oferecendo a alunos de escolas públicas a chance de visitar o Parque de forma educativa.

Nossa aspiração é sermos reconhecidos como a melhor empresa na gestão sustentável de atrativos de turismo, entretenimento e lazer.

Esse compromisso com a inclusão é genuinamente incorporado em nossas ações e no diálogo com nosso público, que é igualmente diverso. Não à toa estamos entre os 1% dos atrativos turísticos mais bem avaliados do TripAdvisor.

Nosso foco na excelência também se reflete no uso contínuo de tecnologia e inovação. Investimos na modernização das plataformas *omnichannel* de vendas de ingressos, no uso de inteligência artificial e na gestão eficiente de filas para aprimorar a experiência do visitante e otimizar nossos processos internos. Cada área da nossa operação está envolvida nessa busca por melhorias, desde a manutenção dos nossos ativos até o desenvolvimento de novas atrações.

Quando pensamos nos próximos anos, nossa aspiração é sermos reconhecidos como a melhor empresa na gestão sustentável de atrativos de turismo, entretenimento e lazer, com os ativos icônicos e as experiências mais inesquecíveis do país.

Hoje, temos orgulho de ser um grupo responsável pela gestão de ativos icônicos, em ambientes de natureza exuberante, com vasto potencial de crescimento. Mais do que nunca, estamos preparados para aproveitar as oportunidades que o turismo oferece, sempre com foco em preservar as paisagens singulares e o meio ambiente que tanto valorizamos.

Uma ótima leitura a todos!

Sandro Fernandes
CEO do Grupo Iter

Destques de 2023

1,7 milhão

RECORDE DE VISITA

Em 2023, batemos o recorde de visitantes da história do Parque Bondinho Pão de Açúcar®, que permanecia desde 2015, recebendo mais de 1,7 milhão de pessoas.

+ DE **214 MIL**

visitantes no Parque Caracol

+ DE **116 MIL**

pessoas atendidas na C2Rio



GPTW

Nós valorizamos nossas pessoas colaboradoras, tanto que estivemos em 2023 entre as melhores empresas para se trabalhar, de acordo com a certificação da Great Place to Work (GPTW).

DIVERSIDADE

50% MULHERES

Atingimos nossa meta de **50% de mulheres em cargos de liderança**. Além disso, estabelecemos grupos de afinidade para diversos grupos minorizados (**pessoas com deficiência, pessoas negras, comunidade LGBTQIAPN+ e mulheres**).

Implementamos também o programa de mentoria Caminhos Diversos, com objetivo de orientar pessoas que fazem parte de algum recorte de diversidade sobre carreira e desenvolvimento.

EDUCA BONDINHO

70 mil

PARTICIPANTES

O programa, que é um dos mais importantes da nossa atuação social, **recebeu 11.072 alunos e professores de escolas públicas em 2023**, totalizando mais de 70 mil participantes desde que foi criado.



CO₂ NEUTRO

Investimos no processo de **neutralização de carbono** de toda a operação do Parque Bondinho Pão de Açúcar®, e, em 2023, fomos reconhecidos com o selo Empresa CO₂ Neutro, pelo Programa de Descarbonização O'green Brasil.



GESTÃO

Criamos uma **área de Sustentabilidade**, com políticas e processos claros, para nortear a empresa nas suas metas da agenda ESG.



INOVAÇÃO

O Grupo Iter investiu na **automação de processos** ao implementar mais de 20 soluções de RPA (*robotic process automation*) na empresa.



Prêmios e reconhecimentos

Em 2023, o Grupo Iter conquistou prêmios que validam os esforços em busca da excelência na sua atuação e gestão interna. Recebemos em 2023 a certificação Great Place To Work (GPTW), um reconhecimento global que avalia empresas com base na opinião dos colaboradores sobre sua experiência no local de trabalho, abordando aspectos como cultura organizacional e satisfação.

Já o Parque Bondinho Pão de Açúcar® foi eleito, por voto popular e pelo terceiro ano consecutivo, como um dos Mais Amados do Rio em 2023. Esse prêmio, realizado pela Veja Rio, reflete diretamente a preferência dos cariocas. Reforçando seu compromisso com a sustentabilidade, o Parque Bondinho Pão de Açúcar® participa do programa

O'green de Descarbonização, tendo trabalhado, em 2023, no processo de neutralização de carbono de toda a sua operação, e conquistado o selo de CO₂ neutro.

A C2Rio manteve seu padrão de qualidade em 2023, recebendo, pela quarta vez consecutiva, o prêmio Travellers' Choice do TripAdvisor. Esse reconhecimento, um dos mais prestigiados no setor turístico, é baseado nas avaliações autênticas dos viajantes, destacando a consistência e qualidade dos serviços oferecidos. A C2Rio também foi reconhecida como Top de Vendas Receptivo 2023 pela Decolar, uma das principais plataformas de viagens *on-line* da América Latina, ressaltando seu desempenho em vendas e atendimento ao cliente.

Travellers'
Choice™

Tripadvisor



O Grupo Iter



Quem somos

GRI-2-1, 2-6

O Grupo Iter, fundado em 2022 como Iter Participações S.A., tem sua sede no bairro de Botafogo, na cidade do Rio de Janeiro, a poucos quilômetros do Parque Bondinho Pão de Açúcar®. A *holding*, genuinamente brasileira de capital fechado com fins lucrativos, tem como essência os 111 anos de excelência da operação do Parque Bondinho Pão de Açúcar® e uma missão de dar continuidade a esse trabalho, dedicado à gestão de atrativos de turismo, entretenimento e lazer e aplicar tais práticas em outros negócios, transformando o turismo brasileiro. Além disso, por meio de nossas marcas, buscamos proporcionar aos visitantes experiências únicas e memoráveis, alinhadas a um forte compromisso com a sustentabilidade e a inovação.

Queremos que os visitantes tenham experiências únicas nos Parques que administramos e nos serviços que prestamos.



Marcas e experiências:



Parque Bondinho Pão de Açúcar®

Localizado no Rio de Janeiro e reconhecido como Patrimônio Cultural Mundial da Humanidade pela Unesco, esse ícone turístico oferece vistas espetaculares da cidade. Os visitantes podem desfrutar de uma ascensão de 396 metros em teleférico, participar de *tours* temáticos (ecológicos, históricos e de bastidores), além de experiências culturais e gastronômicas únicas.



Parque do Caracol

Situado em Canela (RS), esse parque natural abriga a Cascata do Caracol, com 131 metros de queda livre, que pode ser apreciada no mirante onde há uma vista privilegiada. Desde que assumimos sua gestão, em 2022, o Parque passou por significativas melhorias, incluindo a revitalização de áreas de convivência e churrasqueiras, enriquecendo a experiência dos visitantes.

Parque Estadual do Tainhas

Essa unidade de conservação, localizada entre Jaquirana, São Francisco de Paula e Cambará do Sul, no Rio Grande do Sul, preserva uma região de natureza intocada de paisagem típica dos campos de cima da serra. Suas principais atrações, o Passo da Ilha e o Passo do S, oferecem experiências de lazer contemplativo em contato com a natureza e educação ambiental.



C2Rio

A operadora de turismo do Rio de Janeiro mais bem avaliada no TripAdvisor (mais de 5.400 avaliações), especializada em passeios e traslados regulares e privados, com *tours* em português, inglês e espanhol, para brasileiros e estrangeiros de todas as idades. Nossos serviços acompanham os visitantes de todo o mundo, desde o planejamento até a realização da viagem.

OPERADORA
MAIS BEM AVALIADA

+5.400
AVALIAÇÕES



Linha do tempo: Grupo Iter e suas marcas

A trajetória do Grupo Iter une tradição e inovação. Enquanto o Grupo foi fundado recentemente, o Parque Bondinho Pão de Açúcar® tem raízes profundas na história do turismo brasileiro. A seguir, apresentamos uma linha do tempo que ilustra os marcos significativos em nossa jornada, destacando como o legado de nossas marcas se entrelaça com a visão inovadora do Grupo.

PARQUE BONDINHO PÃO DE AÇÚCAR®

1908

Idealização do teleférico pelo engenheiro Augusto Ramos

1909

Fundação da Companhia Caminho Aéreo Pão de Açúcar

1912

Início das operações do teleférico



2022

Lançamento da nova marca do Parque Bondinho Pão de Açúcar® e comemoração de seus 110 anos.

2012

Reconhecimento como Patrimônio Mundial (Paisagem Cultural Urbana) pela Unesco

2008

Modernização dos bondes

2023

Publicação do primeiro Relatório de Sustentabilidade do Parque Bondinho Pão de Açúcar®.

GRUPO ITER

2022

Fundação do Grupo Iter

A C2Rio passa a fazer parte do Grupo

Conquista de concessões de novos Parques:

- Parque Estadual do Caracol
- Parque Estadual do Tainhas

2023

Construção da nossa materialidade



Nossos valores

A aspiração do Grupo Iter é ser reconhecido como a melhor empresa na gestão sustentável de atrativos de turismo, entretenimento e lazer, com os ativos naturais icônicos e as experiências mais inesquecíveis do país.

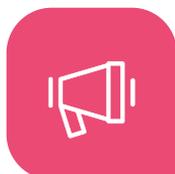
Para alcançar esse objetivo, baseamos nossa atuação em cinco valores essenciais que guiam nossas ações e direcionam nosso crescimento.





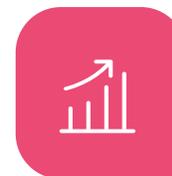
1. GERAMOS IMPACTO POSITIVO

Nossa postura é proativa em relação à sustentabilidade. Por isso, nossa jornada é pensada para o sucesso de todas as pessoas que trabalham e se relacionam com a gente, e para a preservação do planeta. Nossos processos buscam causar impacto positivo, promovendo o uso consciente dos recursos naturais e contribuindo para o desenvolvimento das comunidades locais.



2. BUSCAMOS UMA COMUNICAÇÃO EFICAZ

Acreditamos que uma boa comunicação é fundamental para o sucesso individual e do Grupo Iter. Por isso, enfrentamos os desafios diretamente, sem adiar soluções. Conhecemos os processos, somos claros no que falamos, traçamos objetivos bem definidos, reconhecemos os limites de nossas responsabilidades e as interfaces com outros setores, priorizando o alcance de resultados concretos.



3. SUPERAMOS EXPECTATIVAS

Buscamos a excelência em todas nossas ações. Reconhecemos que há sempre espaço para aprimoramento e expansão. Constantemente refinamos nossa visão sistêmica para desenvolver os melhores e mais ágeis processos, oferecendo produtos e serviços de boa qualidade, que surpreendam todos os nossos *stakeholders*.



4. TEMOS SENTIMENTO DE DONO

Quando percebemos algo por fazer, agimos com prontidão. Quando a responsabilidade não é diretamente nossa, conversamos com a pessoa responsável e colaboramos para chegarmos juntos à solução. Se discordamos de algo, expressamos nossas opiniões construtivamente e encontramos o melhor caminho a seguir. Somos comprometidos com as entregas e valorizamos tanto o sucesso individual quanto o do Grupo Iter e do turismo brasileiro como um todo.



5. CONSTRUÍMOS EXPERIÊNCIAS INESQUECÍVEIS

Somos apaixonados pelo que fazemos e queremos que todas as pessoas possam viver momentos incríveis conosco. Procuramos oferecer as melhores experiências, sendo que, para desenvolvê-las, apostamos na diversidade de ideias, talentos e perspectivas, somadas à colaboração e à coragem de explorar o novo.

Temas materiais

GRI 3-1, 3-2, 2-14

O ano de 2023 marcou um período de importantes estruturações internas para o Grupo Iter, com destaque para a construção da nossa materialidade.

Esse avanço estratégico representa um marco em nossa jornada de sustentabilidade e responsabilidade corporativa, uma vez que nos permite compreender quais questões são mais significativas para as nossas operações e o tamanho do impacto que causamos no meio ambiente e na sociedade.

A estruturação da materialidade do Grupo foi conduzida por uma consultoria especializada e iniciou com a definição do propósito e escopo do estudo, seguida por uma listagem de macrotemas. Essa lista foi pensada a partir de documentos internos do Grupo, temas determinados por normas setoriais e *benchmarking* com empresas da área. Além disso, foi feito um extenso mapeamento de *stakeholders* consultados no processo, incluindo investidores, clientes, trabalhadores próprios, fornecedores, comunidades locais, poder público, terceiro setor e escolas do Educa Bondinho.

Na sequência, houve uma etapa de priorização dos temas identificados, considerando três eixos principais: o impacto financeiro sobre a empresa, o impacto socioambiental de nossas operações e a percepção de relevância aos *stakeholders*. Para isso, todas as partes interessadas foram envolvidas por meio de consultas *on-line*, entrevistas ou reuniões de trabalho. Ao final, depois de uma avaliação e cruzamento das percepções coletadas, foram eleitos dez temas materiais, que foram validados com a alta liderança do Grupo. São eles:

- Relacionamento com comunidades e desenvolvimento local
- Mudanças climáticas
- Gestão de emergências
- Inovação e tecnologia
- Biodiversidade e ecossistemas
- Saúde, bem-estar e segurança
- Diversidade, inclusão e equidade
- Qualidade e segurança do serviço
- Relações governamentais e *advocacy*/órgãos reguladores
- Gestão da cadeia de suprimentos

Mapa estratégico 2023

Em 2023, o Grupo Iter elaborou um mapa estratégico abrangente, apresentando seus objetivos e visão para o futuro. Esse documento reflete a ambição da empresa de se tornar líder em seu segmento, focando não apenas no crescimento financeiro, mas também na criação de valor sustentável entre todos os seus *stakeholders*.

PROPÓSITO

Transformar o turismo brasileiro

ASPIRAÇÃO

Ser reconhecida como a melhor empresa na gestão sustentável de atrativos de turismo, entretenimento e lazer, com os ativos naturais icônicos e as experiências mais inesquecíveis do país.

VALORES

- Geramos impacto positivo;
- Buscamos uma comunicação eficaz;
- Temos sentimento de dono;
- Superamos expectativas;
- Construimos experiências inesquecíveis.

ESTRUTURAÇÃO COMO PLATAFORMA INTEGRADA DE EXPERIÊNCIAS SUSTENTÁVEIS

FINANCEIRO

- Atingir meta de Ebitda nas operações existentes;
- Aumentar geração de caixa livre das operações existentes;
- Garantir recursos financeiros para o crescimento do negócio;
- Estruturação como plataforma integrada de experiências sustentáveis.

EXTERNO, MERCADO E SOCIAL

- Desenvolver produtos, serviços, experiências, patrocínios e parcerias nos ativos existentes;
- Crescer através da implementação de novos negócios próprios;
- Conectar com operações de terceiros;
- Garantir a satisfação dos principais atores que se conectam conosco;
- Posicionar a marca.

PROCESSOS

- Desenvolver plano de comunicação externa;
- Implantar a gestão de governança, *compliance* e riscos;
- Garantir a integração dos novos negócios;
- Implantar o planejamento e a gestão dos recursos materiais, financeiros e humanos;
- Desenvolver plano de comunicação interna para promover a integração e sinergia institucional.

APRENDIZADO E CRESCIMENTO

Pessoas

- Construir cultura de desenvolvimento, inovação e alto desempenho;
- Aumentar a densidade de talentos;
- Desenvolver a gestão de qualidade de vida.

Tecnologia

- Desenvolver estratégia de tecnologia da informação que contribua para o crescimento de forma eficiente, segura e inovadora.

Infra

- Garantir adequação e qualidade dos nossos ativos.

Governança e gestão

GRI 2-9, 2-10, 2-16

ODS relacionados ao capítulo: 8, 9, 10, 12 e 16

Temas materiais: Relacionamento com comunidades e desenvolvimento local; Gestão de emergências; Inovação e tecnologia; Qualidade e segurança do serviço; Relações governamentais e *advocacy*/órgãos reguladores.



No Grupo Iter, a governança corporativa é o alicerce das nossas práticas ambientais e sociais, assegurando transparência, ética e sustentabilidade em todas as nossas operações.

Atualmente, o Grupo tem passado por uma transformação cultural significativa, orientada por valores que incluem uma postura proativa em relação à sustentabilidade, uma visão sistêmica para desenvolver processos mais eficientes e ágeis, e a busca pela diversidade de ideias, talentos e perspectivas, aliadas à colaboração e à coragem de explorar o novo. Com foco em resultados concretos, avançamos em direção à profissionalização, descentralização e inovação.

Desde a criação da *holding*, o Grupo Iter conta com uma área de Compliance dedicada à aplicação das práticas que suportam nossa jornada de governança. Com a evolução da empresa, adotamos uma

gestão profissionalizada para impulsionar nosso desempenho. Os membros com participação societária assumiram posições no Conselho de Administração, contribuindo com sua visão de longo prazo, enquanto a administração passou a ser conduzida por uma equipe de executivos. O Conselho tem incorporado *expertise* externa e formado comitês especializados – Comitê de Auditoria; Comitê de Ética, responsável pelos tópicos sociais; e Comitê de Crise, que lida com assuntos de acordo com a natureza da crise, seja ela econômica ou ambiental. Mantemos um diálogo coeso entre os acionistas e as diretorias, equilibrando nossas tradições com as melhores práticas de governança corporativa.



Como estamos em um momento de expansão – passamos de uma empresa de um único ativo para uma organização que tem ampliado suas frentes de atuação –, temos buscado novas oportunidades de crescimento sustentável.

Estrutura de governança

GRI 2-9, 2-10



A Assembleia Geral é o órgão máximo de deliberação, em que os acionistas exercem seus direitos em decisões fundamentais, como alterações estatutárias e aprovação das demonstrações financeiras. É nela que se estabelecem as diretrizes gerais que orientam os rumos da empresa.

A administração é exercida pelo Conselho de Administração e pela Diretoria Executiva, essa última com mandatos de até dois anos e possibilidade de reeleição. O Conselho de Administração é responsável por estabelecer as diretrizes estratégicas da empresa. Suas competências incluem eleger e destituir os diretores, fixar suas atribuições, fiscalizar a gestão e aprovar o plano de negócios, orçamentos anuais e plurianuais, planos estratégicos, projetos de expansão e programas de investimento.

O Conselho é composto por cinco membros, cada um com mandato de dois anos. Três deles não exercem funções executivas e não são considerados independentes devido a relações familiares ou de negócios com a organização. Um deles, também não executivo, é considerado independente. Sandro Roberto Fernandes exerce função executiva como diretor-presidente.

A administração é exercida pelo Conselho de Administração e pela Diretoria Executiva, essa última com mandatos de até dois anos e possibilidade de reeleição.

A nomeação e seleção de conselheiros para o mais alto órgão de governança e seus comitês passam por um processo que engloba diretrizes e recomendações relacionadas ao tempo e dedicação dos membros e critérios como competência, experiência e nível de interesse e participação na sociedade.

A Diretoria Executiva é liderada pelo diretor-presidente, apoiado pelo vice-presidente de Operações, vice-presidente de Finanças, a diretora de Gente, Gestão e Sustentabilidade, o diretor de Operações¹ e o diretor Técnico. O diretor-presidente dirige a administração e a gestão dos negócios, garantindo o alinhamento com as estratégias definidas pelo Conselho. O vice-presidente de Operações apoia o diretor-presidente nas ações para fortalecimento e eficiência das operações, liderando estratégias de *marketing* e novos negócios e acompanhando a eficiência das diretorias e gerências operacionais.

1. Em 2024, a Diretoria de Operações foi renomeada para Diretoria de Desenvolvimento e Implantação.

A Diretoria de Gente, Gestão e Sustentabilidade tem a missão de conectar e desenvolver as pessoas, implementando uma visão de gestão focada em resultados de longo prazo.

O vice-presidente de Finanças gerencia as atividades financeiras, incluindo financiamento, tesouraria, planejamento, controle financeiro, tributário e contábil, e supervisiona a área jurídica da Companhia, além de ser responsável pela área de Tecnologia da Informação. A Diretoria de Gente, Gestão e Sustentabilidade tem a importante missão de conectar e desenvolver as pessoas, implementando uma visão de gestão focada em resultados de longo prazo e na construção de processos eficazes e eficientes que fortalecem toda a governança do Grupo. Essa Diretoria também conta com um time técnico especializado na gestão de temas ambientais, de saúde e segurança, garantindo práticas sustentáveis e o bem-estar e segurança de todas as pessoas colaboradoras.

O diretor de Operações supervisiona a qualidade dos serviços prestados, dirige operações relacionadas ao funcionamento, conservação e expansão das instalações, equipamentos e edificações, zelando por sua eficácia e segurança. Por fim, o diretor Técnico atua no planejamento técnico e na eficiência operacional dos ativos do Grupo, baseando-se em *benchmarks* e em sua vasta experiência, com destaque para a sua especialização na gestão de teleféricos.



No fim de 2023, foi criada a Diretoria de Relações Institucionais, que será abordada com mais detalhes na [página 42](#).

Governança em sustentabilidade

GRI 2-12, 2-13, 2-17, 2-18

O mais alto órgão de governança da organização desempenha um papel crucial na criação e atualização de diretrizes para o desenvolvimento sustentável ao elaborar documentos normativos, estabelecer metas estratégicas e implementar sistemas de monitoramento. Os altos executivos são responsáveis por integrar a sustentabilidade na visão corporativa, alocando recursos e criando uma cultura que prioriza práticas sustentáveis. Eles também implementam métricas para avaliar o desempenho sustentável e supervisionam a gestão dos impactos econômicos, sociais e ambientais.

A responsabilidade pela gestão desses impactos é delegada a um executivo e a um funcionário não executivo, que desenvolvem estratégias de sustentabilidade, educam colaboradores e garantem *compliance* com regulamentações. As informações sobre a gestão dos impactos são reportadas ao órgão de governança por meio de *dashboards*, assegurando que decisões estratégicas sejam baseadas em dados precisos.

Para aprimorar as habilidades do órgão, o CEO participa de palestras de sensibilização, treinamentos e participa de programas de mentoria voltados para grupos historicamente minorizados. A avaliação do desempenho do órgão é realizada por meio da matriz de materialidade, que identifica temas relevantes para a organização e seus *stakeholders*. Com base nas avaliações, a organização ajusta suas práticas, revisa políticas e intensifica o engajamento com as partes interessadas, demonstrando seu compromisso com a sustentabilidade e a responsabilidade social.





Avaliações de desempenho são realizadas para garantir que a remuneração seja competitiva e alinhada com os objetivos organizacionais.

Remuneração

GRI 2-19, 2-20

As políticas de remuneração da liderança da organização incluem tanto remuneração fixa quanto variável.

Essas políticas estão intrinsecamente vinculadas às responsabilidades definidas nas descrições de cargo, refletidas nos termos contratuais e nas metas corporativas e individuais. No que diz respeito aos pagamentos de rescisão, a organização garante o pagamento do aviso prévio de 30 dias, além da remuneração variável referente ao ano, independentemente do alcance das metas individuais ou organizacionais.

O Conselho de Administração apresenta uma estrutura única, sendo composto por um executivo da alta liderança e demais membros acionistas, que não recebem nenhum pagamento direto.

O processo para o desenvolvimento das políticas de remuneração da organização envolve várias etapas, iniciando com o estabelecimento de objetivos e filosofia de remuneração, seguido por análise de mercado e a elaboração de pacotes de remuneração. Avaliações de desempenho e revisões periódicas são realizadas para garantir que a remuneração permaneça competitiva e alinhada com os objetivos organizacionais. Há um foco na transparência e divulgação contínua ao longo desse processo.

A supervisão do processo é responsabilidade do Comitê de Remuneração, que engloba a Diretoria, a gerente de Gente, o coordenador de Remuneração e Benefícios, e os acionistas. As opiniões dos *stakeholders* são consideradas por meio de pesquisas e consultas. Além disso, a organização utiliza consultores independentes de remuneração para garantir que as práticas sejam justas e competitivas, contribuindo para a definição de pacotes adequados.

Ética, integridade e **compliance**

GRI 2-15, 2-23, 205-1, 205-2, 205-3, 2-25, 2-26

O compromisso com a ética e a conformidade vai além do cumprimento das leis e regulamentos. No Grupo Iter, entendemos que essas práticas são fundamentais para garantir a confiança mútua com os *stakeholders* e a longevidade dos negócios. Criada em 2021 e reestruturada em 2023, a área de Compliance atua de forma preventiva em diversas frentes: desde o *onboarding* dos colaboradores, passando pela manutenção e disseminação da cultura de conformidade na rotina, até a realização de avaliações e auditorias internas. A área também conduz monitoramentos visando antecipar desafios por meio da gestão contínua de riscos para o negócio, além de oferecer suporte nas tratativas de demandas de canal de denúncias.

Reestruturada em 2023, a área de Compliance atua de forma preventiva.

A área desempenha funções de supervisão com o objetivo de prevenir, detectar e tratar quaisquer desvios, inconformidades ou violações ao Código de Ética ou quaisquer normas aplicáveis ao negócio. Além disso, age prontamente contra irregularidades, fraudes e corrupção. Por meio de políticas e procedimentos claros, a área assegura que todas as unidades do Grupo Iter operem dentro dos padrões estabelecidos, garantindo o cumprimento das leis, regulamentos e diretrizes que regem nossos negócios.

PILARES DO PROGRAMA DE COMPLIANCE

1 SUPORTE DA ALTA ADMINISTRAÇÃO

2 AVALIAÇÃO DE RISCOS

3 CÓDIGO DE CONDUTA E POLÍTICAS DE COMPLIANCE

4 TREINAMENTO E COMUNICAÇÃO

5 CANAL DE CONDUTA E ÉTICA E INVESTIGAÇÕES INTERNAS

6 DIVERSIDADE E INCLUSÃO

7 AUDITORIA E MONITORAMENTO

8 DUE DILIGENCE

Dentre as ações realizadas pela área em 2023, estão a implementação de um procedimento de monitoramento de novas legislações e acompanhamento da adequação dos times, permitindo que a empresa se mantenha atualizada quanto às mudanças regulatórias e legais que possam impactar suas operações.

No ano, o Grupo Iter também teve a oportunidade de interagir com os times de forma presencial e remota por meio de treinamentos regulares e campanhas internas de conscientização. Essas iniciativas abrangeram temas como gestão de riscos, combate a assédios moral e sexual, Código de Conduta e Ética, governança corporativa, combate a fraudes e corrupção, entre outros tópicos relevantes do programa de compliance. Os treinamentos foram realizados em parceria com diversas outras áreas, fortalecendo a ideia de que o *compliance* deve integrar o dia a dia de todas as ações da empresa.

+89 %

**DOS COLABORADORES
FORAM COMUNICADOS E
TREINADOS NO COMBATE
À CORRUPÇÃO.**

Número e percentual de empregados que foram comunicados e treinados sobre políticas e procedimentos de combate à corrupção, por região GRI 205-2

	Comunicados	Treinados
Rio de Janeiro		
Número total de membros no ano	392	392
Número total de membros comunicados/treinados	392	347
Percentual de membros comunicados/treinados (%)	100	88,52
Rio Grande do Sul		
Número total de membros no ano	35	35
Número total de membros comunicados/treinados	35	35
Percentual de membros comunicados/treinados (%)	100	100
Total		
Número total de membros no ano	427	427
Número total de membros comunicados/treinados	427	382
Percentual de membros comunicados/treinados (%)	100	89,46

Número e percentual de empregados que foram comunicados e treinados sobre políticas e procedimentos de combate à corrupção, por categoria funcional GRI 205-2

	Comunicados	Treinados
Diretoria		
Número total de empregados	4	4
Número total de empregados comunicados/treinados	4	4
Percentual (%)	100	100
Gerência		
Número total de empregados	29	29
Número total de empregados comunicados/treinados	29	29
Percentual (%)	100	100
Liderança/gestão		
Número total de empregados	58	58
Número total de empregados comunicados/treinados	58	58
Percentual (%)	100	100
Técnico/especializado		
Número total de empregados	125	125
Número total de empregados comunicados/treinados	125	125
Percentual (%)	100	100

Para ampliar o alcance dessas iniciativas de *compliance*, comunicados são enviados a todos os colaboradores via intranet, lista de transmissão por *e-mail* e WhatsApp. Em 2023, o time realizou 19 comunicações, das quais 6 foram relacionadas à temática de ética e anticorrupção. A empresa também submeteu todas as suas operações a avaliações sobre riscos de corrupção (suborno e propina, presentes e hospitalidades, doações políticas suspeitas, práticas contábeis fraudulentas etc.), sem identificar casos envolvendo a organização e/ou seus colaboradores.

Suporte técnico e operacional

Número total de empregados	190	190
Número total de empregados comunicados/treinados	190	145
Percentual (%)	100	76,32

Segurança

Número total de empregados	6	6
Número total de empregados comunicados/treinados	6	6
Percentual (%)	100	100

Vendedor

Número total de empregados	7	7
Número total de empregados comunicados/treinados	7	7
Percentual (%)	100	100

Trainee

Número total de empregados	8	8
Número total de empregados comunicados/treinados	8	8
Percentual (%)	100	100

Total

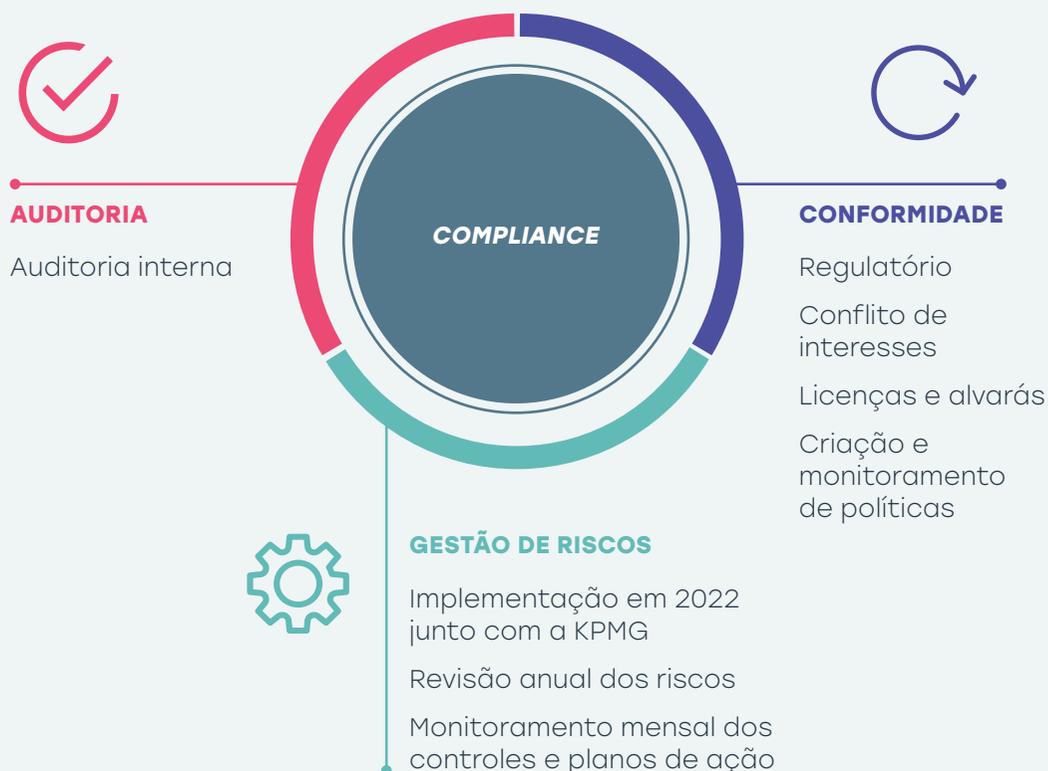
Número total de empregados	427	427
Número total de empregados comunicados/treinados	427	382
Percentual (%)	100	89,46

Além disso, o Grupo Iter implementou o monitoramento de conflitos de interesse. Para 2024, planejamos implementar um sistema de avaliação de riscos de terceiros e uma política formal de gestão de conflitos de interesses. O tema está incorporado no Código de Ética da empresa, com processos estabelecidos para tratar casos identificados. Futuramente, o Grupo pretende expandir treinamentos e ações de conscientização, promovendo uma abordagem mais robusta na prevenção e resolução de conflitos, de modo a reforçar a integridade nas relações comerciais e o compromisso com práticas éticas.

Em alinhamento com esse compromisso, o Grupo Iter também estabeleceu o Comitê de Auditoria, que desempenha um papel fundamental na proteção e aumento do valor organizacional. Com a inclusão de uma representante externa, o Comitê reforça a autonomia e a imparcialidade dos processos, assegurando a independência das análises das práticas operacionais. Além de realizar reuniões contínuas, o Comitê atua como um órgão consultivo e de monitoramento focando em áreas como: gestão de riscos, integridade das demonstrações financeiras e controles internos, qualificações e independência dos auditores, desempenho da área de auditoria interna e cumprimento de leis e regulamentos. O Comitê também zela pelo comprometimento dos times com as normas e objetivos estabelecidos pela empresa. Dessa forma, todos os colaboradores têm o dever de fornecer informações e documentações necessárias para o atendimento eficaz dos processos de *compliance*, gestão de riscos e auditorias.

O Comitê de Auditoria zela pelo comprometimento dos times.

NOSSA ESTRUTURA DE COMPLIANCE, AUDITORIA E RISCOS



Código e Canal de Conduta e Ética

GRI 2-25, 2-26, 2-16, 2-29

O Código de Conduta e Ética oferece diretrizes claras, funcionando como um guia e reforço das atitudes esperadas de todos que integram ou colaboram com nossa organização. Esse documento é direcionado a colaboradores, administradores, prestadores de serviços e parceiros, estabelecendo um padrão de conduta que promove a confiança e a transparência em todas as nossas interações.

Além disso, o Grupo Iter disponibiliza um Canal de Conduta e Ética em todas as unidades de negócios para que colaboradores e parceiros relatem qualquer suspeita de violações ao Código de Ética, leis ou regulamentos. O Canal funciona 24 horas por dia, sendo acessível via *site*, aplicativo ou telefone, permitindo relatos 100% anônimos. Para garantir a confidencialidade e a imparcialidade, o Canal é terceirizado e administrado por empresa especializada. Cada relato recebe um protocolo, permitindo o acompanhamento do processo de apuração.

Todas as denúncias recebidas são tratadas com rigor pelo Comitê de Ética, um órgão multidisciplinar e deliberativo, vinculado à Presidência. Responsável por apurar as ocorrências reportadas, o Comitê garante que as ações de melhoria e medidas corretivas sejam tomadas quando necessário.



↑ **275 %**
CRESCIMENTO
DO CANAL DE
DENÚNCIAS

A utilização do Canal de Conduta e Ética cresceu 275% em 2023, na comparação com o ano de 2022. Esse aumento substancial é fruto de um esforço conjunto dos times na implementação das políticas de *compliance* e de uma ampla divulgação por meio de comunicações internas e a realização de treinamentos sobre o tema.

PARTICIPAÇÃO DOS STAKEHOLDERS

O Grupo adota ainda outros mecanismos de queixa, tanto internos quanto externos, como linha direta, *e-mail*, formulários de contato, redes sociais e ouvidoria, que totalizaram 47.229 registros em 2023.

Os *stakeholders* são envolvidos em várias etapas – desde a criação até a melhoria desses mecanismos – por meio de consultas e coleta de informações. A organização também realiza revisões de avaliação de riscos com gestores e diretores, e utiliza a matriz de materialidade para considerar as opiniões de seus diversos públicos. Para o relato de preocupações quanto à conduta do Grupo Iter, são disponibilizados processos de escalonamento, o que permite à questão passar por diferentes níveis hierárquicos, e números telefônicos específicos. As preocupações cruciais são devidamente comunicadas ao mais alto órgão de governança por meio de relatórios e apresentações periódicas, comitês de governança, relatórios de auditorias interna e externa, relatórios de sustentabilidade e responsabilidade social corporativa, além de comunicações em situações de crises e emergências.

Promovemos um engajamento eficaz com todos os *stakeholders*, adotamos uma comunicação transparente, utilizamos canais de comunicação diversificados, incentivamos o *feedback* ativo, e envolvemos esses grupos nas tomadas de decisão. Além disso, investimos em responsabilidade social corporativa, publicamos relatórios de sustentabilidade, oferecemos treinamento e sensibilização, e realizamos avaliações contínuas para melhorar o relacionamento e adequar nossas práticas conforme as necessidades dos *stakeholders*.

Os principais objetivos do engajamento com *stakeholders* incluem identificar e mitigar impactos das operações, construir relacionamentos de confiança, integrar suas expectativas nas decisões estratégicas, gerenciar riscos e oportunidades, assegurar conformidade regulatória, promover a sustentabilidade e fortalecer a reputação da empresa. Além disso, o Grupo busca atender às demandas dos investidores e resolver conflitos de forma eficaz.



Em 2023, tivemos mais de 50 ações de melhoria ou medidas disciplinares propostas pelo Comitê de Ética, todas concluídas dentro do mesmo ano.

Políticas corporativas

GRI 2-23, 2-24

O Grupo Iter conta com uma série de políticas corporativas que orientam suas práticas de governança, garantindo que suas operações estejam alinhadas com os mais elevados padrões de integridade e conformidade.

Entre as diversas políticas implementadas, destacam-se:

Política de Doações e Patrocínios

Estabelece diretrizes, assegurando que essas transações sejam realizadas com transparência, integridade e em conformidade com a legislação vigente.

Política Anticorrupção

Define orientações para prevenir e combater a corrupção, garantindo que todas as operações do Grupo estejam de acordo com as leis e regulamentações, como a Lei nº 12.846/2013, assegurando altos padrões de legalidade e ética.

Política de Gestão de Riscos Corporativos

Estabelece princípios e responsabilidades para a gestão dos riscos corporativos, promovendo uma linguagem comum e uma abordagem estruturada para a identificação e monitoramento dos riscos da Companhia.

Política de Brindes, Presentes e Hospitalidades

Define limites claros para a aceitação, oferta e promessa desses itens em nome do Grupo Iter, garantindo que essas práticas estejam em conformidade com os padrões de integridade e transparência da empresa.



Todas essas políticas preveem a realização de devida diligência e estão alinhadas aos artigos da Declaração Universal dos Direitos Humanos. Na priorização desses compromissos, a organização foca em diversos grupos de *stakeholders*, incluindo trabalhadores que não são empregados, clientes, comunidades locais, fornecedores e grupos minorizados.

O CEO lidera a implementação dos compromissos na organização por meio de metas claras, atribuição de responsabilidades, monitoramento do progresso e incentivo à colaboração. Esses compromissos são incorporados às estratégias e operações diárias através de políticas, treinamento contínuo e *feedback* regular. Nas relações de negócios,

são aplicados por meio de cláusulas contratuais, auditorias e capacitação de parceiros. A empresa também oferece treinamentos, como análise SWOT e planejamento estratégico, para apoiar essa implementação.

Os documentos aprovados pela Diretoria Executiva aplicam-se a todas as atividades da organização e suas relações de negócios, e alguns deles estão disponíveis para consulta pública no *site* do Grupo Iter: Código de Conduta e Ética, Política de Doações e Patrocínios, Política Anticorrupção e Código de Conduta e Ética para Terceiros. Os demais documentos da Companhia são disponibilizados apenas internamente por meio da nossa plataforma de gestão de documentos, implementada em 2023. A ferramenta foi contratada para melhorar a comunicação da estrutura de governança dos nossos processos, além de disponibilizar *workflow* para aprovação de documentos e monitoramento de leitura e atualização de documentos.



A empresa oferece treinamentos como análise SWOT e planejamento estratégico.

LGPD

O Grupo Iter segue rigorosamente as disposições da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), assegurando que os dados pessoais sejam mantidos em confidencialidade e utilizados de maneira adequada durante o período legal permitido. Todos os colaboradores e parceiros são responsáveis por tomar medidas que garantam a confidencialidade dos dados, permitindo o acesso apenas às pessoas necessárias para o desempenho de suas funções. Em casos de compartilhamento com terceiros, como prestadores de serviços, a empresa exige a formalização de contratos com cláusulas de proteção de dados, bem como realiza avaliação de criticidade, com o objetivo de atestar se o fornecedor cumpre as leis de privacidade e proteção de dados, assegurando conformidade com a legislação vigente.

Adicionalmente, o Grupo Iter instituiu o Comitê de Privacidade e Proteção de Dados, um órgão consultivo vinculado à Diretoria, com a missão de implementar e monitorar a conformidade com a LGPD. O Comitê tem como objetivo estabelecer políticas e diretrizes que garantam a integridade, confidencialidade e autenticidade dos dados pessoais tratados pela empresa e suas coligadas, assegurando a continuidade dos negócios dentro dos padrões legais.

O Comitê é composto por representantes de áreas-chave como Gente e Gestão, Marketing, Tecnologia da Informação, Compliance etc. Liderado pelo Encarregado de Dados (DPO), o Comitê realiza a gestão do Programa de Privacidade, sendo responsável pelo monitoramento das políticas de segurança da informação, além de supervisionar o calendário de treinamentos para as equipes. Suas responsabilidades também incluem a proposição de ferramentas de adequação e medidas corretivas, além de sugerir mudanças normativas e procedimentais para prevenir vulnerabilidades e garantir a conformidade contínua com a LGPD.

O Grupo Iter tem implementado o Programa de Privacidade e conta ainda com uma ferramenta de gestão da privacidade, que tem como objetivo automatizar os processos relacionados à privacidade e proteção de dados, como por exemplo, mapear o ciclo de vida dos dados de todas as áreas da Companhia, realizar gestão de risco, fazer a gestão do direito dos titulares, acompanhar gestão de consentimento, atualizar as normas e políticas, todos em conformidade com as diretrizes da LGPD.

163

**COLABORADORES
TREINADOS SOBRE LGPD**

38% DO TOTAL

69
DO GRUPO
ITER

63
DO PARQUE BONDINHO
PÃO DE AÇÚCAR®

31
PARQUE DO
CARACOL

10
DA C2RIO

Para 2024,
expandiremos essa
qualificação para a
área de Suprimentos
e incluiremos
treinamentos na
plataforma LGPDNOW.



Gestão de riscos

GRI 3-3 - Gestão de emergências

Desde 2022, o Grupo Iter adota uma abordagem estratégica e contínua para a gestão de riscos, garantindo a identificação, análise e mitigação dos riscos potenciais que podem impactar os negócios e operações. O processo de gerenciamento de riscos é integrado às atividades cotidianas da empresa, por meio da ferramenta de monitoramento desenvolvida pela consultoria KPMG. A gestão de riscos abrange desde aspectos operacionais até estratégicos, com atenção especial a temas que podem ser considerados críticos para o negócio.

A consolidação da gestão de riscos em 2023 foi um marco para a Companhia – 100% dos negócios implantados tiveram seus riscos mapeados e tratados.

A consolidação da gestão de riscos em 2023 foi um marco para a Companhia, permitindo uma visão abrangente dos riscos que envolvem todos os nossos negócios. Essa estrutura possibilita a divisão clara de responsabilidades entre os “donos” de cada risco, assegurando que todas as partes envolvidas compreendam o impacto das suas ações e contribuam ativamente para a mitigação de ameaças. A padronização de nossos processos é essencial nesse contexto, permitindo um acompanhamento contínuo e preciso dos riscos mapeados, com foco não apenas nos itens prioritários, mas em todas as eventuais ameaças ou situações adversas identificadas em nossas operações.

Para 2024, o Grupo Iter segue evoluindo em sua gestão de riscos. Algumas medidas adotadas incluem a divulgação de relatórios periódicos à Diretoria, a revisão contínua dos riscos mapeados, a implementação do módulo operacional da plataforma de gestão de riscos e a inclusão de pautas recorrentes sobre o tema no Comitê de Auditoria.



Revisão anual **dos riscos**

2022

Implementação do projeto de gerenciamento de riscos junto à consultoria KPMG com a metodologia baseada no COSO ERM – 2017;

Realização de 20 entrevistas, mapeamento de 13 riscos estratégicos e avaliação de 1 negócio (Parque Bondinho Pão de Açúcar®);

Criação da Política de Gestão de Riscos;

Implementação do sistema de monitoramento KPMG KRAST;

Execução de 56 ações de mitigação de riscos.

2023

Internalização das atividades de gerenciamento de riscos estratégicos;

80 entrevistas realizadas, 22 riscos estratégicos mapeados e 4 negócios avaliados (Parque Bondinho Pão de Açúcar®, Iter Holding, Parque do Caracol e C2Rio);

Treinamento dos facilitadores (gerentes e líderes) e “donos” dos riscos (diretores);

113 ações de mitigação implementadas.



Inovação e tecnologia

GRI 3-3 - Inovação e tecnologia

No Grupo Iter, inovação e tecnologia são pilares fundamentais que impulsionam nossa busca por excelência. Esses elementos se refletem em cada aspecto de nossas operações, desde a otimização de processos internos até a criação de interações com nossos clientes. Estamos sempre focados em assegurar que as inovações contribuam para a satisfação dos clientes e para o aumento da produtividade. Para potencializar esses benefícios e minimizar eventuais impactos, estamos implementando uma plataforma de geração de ideias corporativas e elaborando um plano estratégico de inovação.



Nas seções a seguir, detalhamos as principais ações realizadas em 2023.

TROCA DA PLATAFORMA DE VENDAS

Um marco significativo foi a implementação do sistema SIG, uma nova plataforma de vendas. Desenvolvida pelo time interno de Tecnologia, essa ferramenta personalizada resultou em uma melhor comunicação e interação com os visitantes. O SIG facilitou a implementação de canais de venda *on-line*, como o *site* do Parque do Caracol, permitindo a comercialização antecipada de ingressos. Além disso, promoveu diversas melhorias operacionais, como a automatização de controles internos, integrações com sistemas de *backoffice*, aperfeiçoamento do controle de acesso e integração com agências e/ou parceiros para vendas *on-line*.

MELHORIA NA EXPERIÊNCIA DO VISITANTE

Com o objetivo de aprimorar a experiência dos visitantes, foram introduzidos totens de autoatendimento e um *chatbot* nos *sites* dos Parques. Essas inovações proporcionaram aos clientes acesso rápido a informações e serviços, reduzindo as filas. Uma outra melhoria notável foi realizada no *site* do Parque Bondinho Pão de Açúcar®, que se tornou 100% acessível, seguindo rigorosamente as normas internacionais de acessibilidade.

AUTOMAÇÃO E EFICIÊNCIA OPERACIONAL

O Grupo Iter investiu na automação de processos ao implementar mais de 20 soluções de RPA (*robotic process automation*). A substituição de tarefas rotineiras e manuais por robôs, como o cadastro de contratos corporativos e o envio de certos tipos de relatório, elevou a eficiência e liberou os colaboradores para se concentrarem em atividades de maior valor agregado. Além disso, o sistema TOTVS RM foi utilizado para otimizar mais de cem operações financeiras, contábeis, de suprimentos etc.

SEGURANÇA CIBERNÉTICA

A segurança cibernética foi priorizada em 2023, com o índice de maturidade em cibersegurança aumentando de 48% para 80%. Esse resultado foi alcançado por meio da instituição de ferramentas como o SOC (Security Operation Center), gestão de vulnerabilidades, testes de intrusão periódicos, programas de conscientização, adoção do WAF (Web Application Firewall), ferramentas avançadas para monitoramento e gestão de segurança da informação, entre outras ações.

INFRAESTRUTURA DE REDE E MODERNIZAÇÃO

Realizamos a instalação de *wi-fi* na trilha do Morro da Urca e no Parque Estadual do Tainhas, a implementação de telefone IP no Parque do Caracol, a modernização das salas de reuniões com mais recursos para videoconferências e apresentações, a instalação de um novo sistema de gestão de dispositivos móveis (MDM) em *laptops* com criptografia de dados e a migração dos sistemas para ambientes em nuvem.

GESTÃO DE DADOS E BUSINESS INTELLIGENCE

Desenvolvemos diversos *dashboards* para análise de dados em áreas como visitação, operações, finanças e experiência do cliente. Essas ferramentas utilizam dados de diversas fontes, desde o sistema de controle das catracas dos Parques até o Google Analytics, e fornecem *insights* valiosos para tomada de decisões estratégicas e operacionais em tempo real.





INOVAÇÃO ABERTA E PARCERIAS

Em 2023, fizemos um trabalho intenso de criação e reforço de vínculo com os principais parceiros de inovação do nosso ecossistema, sendo eles:

Startups: Pinguim, Mymento, Ifriend, Key Access, Destinos Inteligentes e MindSim;

Poder público: Embratur;

Consultorias: Bolder, Inventta, Sai do Papel, Innoscience, Numerik, 1601, Distrito e Closed Gap;

Hubs de inovação: Turistech Hub, Cubo Itaú e Learning Village;

Instituições de ensino: COPPETEC UFRJ;

Capital de risco: MSW Capital;

Parceiros de tecnologia: Yak Ventures, Metalive 3D, Cognitivo AI e Lumx.



Além disso, estabelecemos parcerias digitais com plataformas relevantes no setor de turismo e viagens, como o Gramado Blog, oferecendo cupons de desconto e um programa de comissões; Localiza e Melhores Destinos, com ofertas exclusivas de cupons de desconto para nossos clientes. Ainda ingressamos no programa da Awin, plataforma digital especializada em *marketing* de afiliados, ampliando nosso alcance digital.

PROJETOS INOVADORES EM ANDAMENTO

Estamos constantemente explorando novas fronteiras tecnológicas, com projetos em andamento que incluem experiências em realidade virtual, metaverso e astroturismo. Essas iniciativas buscam expandir nossas ofertas aos visitantes, além de nos posicionarmos na vanguarda da inovação no setor de turismo e entretenimento.

PRESERVAÇÃO DA MEMÓRIA INSTITUCIONAL

O Grupo Iter olha para o futuro, mas também valoriza profundamente sua história e tradições. Em 2023, demos um passo significativo na preservação de nossa memória institucional com a implementação da plataforma Sophia, um *software* de catalogação de acervo para o Parque Bondinho Pão de Açúcar®. O objetivo é que a nossa equipe e, futuramente, o público, possam explorar com facilidade décadas de

memórias e acontecimentos importantes. Além disso, estamos usando a tecnologia para criar pílulas de conteúdo histórico sobre o Parque do Caracol, audioguia para o Circuito dos Mirantes no Parque Bondinho Pão de Açúcar® e uma websérie sobre a trilha Transcarioca, que cruza o Rio de Janeiro por um percurso de aproximadamente 180 km, saindo da Barra de Guaratiba até o Morro da Urca.

Fortalecimento digital e consolidação da marca Iter

Em 2023, implementamos uma série de iniciativas estratégicas para fortalecer nossa presença digital e aumentar nossa visibilidade na internet. Um marco importante foi o lançamento do *site* institucional, que se tornou o ponto central para a divulgação de informações sobre as marcas do Grupo Iter. Esta presença *on-line* tem ajudado a consolidar a identidade do Grupo e facilitado os processos de recrutamento e seleção, diminuindo possíveis equívocos com outras empresas de nome similar. Paralelamente, lançamos o *site* da Tirolesa do Morro da Urca, com o objetivo de esclarecer todos os pontos da nova atração ao público interessado, o que demonstra o nosso compromisso com a transparência na comunicação de nossas novas iniciativas.

O fortalecimento das mídias digitais dos Parques foi outra ação significativa. Para o Parque Bondinho Pão de Açúcar®, por exemplo, a estratégia de *marketing* digital incluiu otimizações em plataformas como Google e Meta, experimentações no TikTok, campanhas pioneiras no Bing e um foco intensivo em SEO. O Grupo também investiu em um sistema de *customer relationship management* (CRM), ou gestão de relacionamento com o cliente, construindo uma base ativa de 182 mil contatos. Essa ferramenta não só melhorou o relacionamento com clientes, mas também se integrou às iniciativas de mídia, o que ampliou a visibilidade das campanhas e melhorou as taxas de conversão em diversos canais.

Relações institucionais

GRI 3-3 - Relações governamentais e *advocacy* / órgãos reguladores

Como nos conectamos com você

Para melhorar nosso diálogo com a sociedade, criamos uma equipe dedicada a construir pontes entre o Grupo Iter e todos que são impactados por nossas atividades. Essa equipe conversa diretamente com governos, empresários locais e, principalmente, com as comunidades na qual atuamos.

Nosso objetivo é simples: queremos que todos entendam o que fazemos e como fazemos. Por isso, mantemos um canal aberto de comunicação, seja para prestar contas, ouvir sugestões ou discutir o desenvolvimento do turismo local. Esse trabalho é especialmente importante em lugares como os Parques do Caracol e Tainhas, no Rio Grande do Sul, onde estamos expandindo nossas operações.



Participação em associações GRI 2-28

Participamos de várias associações e organizações nacionais e internacionais, que são estratégicas para nosso desenvolvimento e impacto no setor. Entre as principais estão:

- **Pacto Global** (signatário das plataformas: Ação pela água e oceano, Ação pelo clima, Ação contra corrupção e Ação pelos direitos humanos);
- **Sistema B** - Parque Bondinho Pão de Açúcar®;
- **SINDEPAT** (Sistema Integrado de Parques e Atrações Turísticas);
- **Rio Convention**;
- **Associação Internacional de Parques de Diversões e Atrações**;
- **Câmara de Comércio e Turismo LGBT do Brasil** - Parque Bondinho Pão de Açúcar®;
- **Associação Apresenta Rio**;
- **ADIBRA** (Associação das Empresas de Parques de Diversão do Brasil).

Essas associações ajudam a alinhar o Grupo Iter com práticas globais e nacionais de sustentabilidade, inovação e responsabilidade social no setor de parques e atrações turísticas.

Para garantir a importância dessa iniciativa, a equipe é liderada por um diretor que se reporta diretamente ao presidente do Grupo. Atualmente, um dos principais focos é o diálogo sobre a nova tirolesa no Parque Bondinho Pão de Açúcar® (ver mais na [página 46](#)).

A criação da área de Relações Institucionais visa mitigar riscos estratégicos e fortalecer o posicionamento da empresa em relação às suas concessões e ao ambiente regulatório. Atuando de forma proativa, a nova área trabalhará para reduzir a possibilidade de prejuízos à reputação, minimizar a exposição a processos judiciais e sanções, e facilitar a manutenção ou renovação de concessões. Ao antecipar esses cenários e estabelecer uma comunicação sólida com as partes interessadas, a área também contribuirá para evitar aumentos de custos e perdas de receita, promovendo um ambiente mais favorável ao desenvolvimento sustentável do negócio.

No entanto, em 2023 não foram mapeados impactos potenciais ou reais que pudessem ser considerados significativos, assim como não foram registradas situações de risco ou impacto potencial envolvendo o governo, agentes públicos ou pessoas politicamente expostas que exigissem ações corretivas ou preventivas.

Mantendo nossa história viva

Além de pensar no futuro, cuidamos do nosso passado.

Em 2023, começamos a usar uma nova ferramenta digital para guardar a história do Parque Bondinho Pão de Açúcar®. Em breve, todos poderão explorar décadas de memórias e acontecimentos importantes do Parque.

O Grupo Iter reconhece a importância de preservar sua memória institucional como parte essencial do fortalecimento das relações com a comunidade e outros stakeholders. Em 2023, a área de Memória foi formalmente integrada à área de Relações Institucionais, fortalecendo a estrutura voltada à preservação do legado histórico da empresa. Essa mudança possibilita uma atuação mais coordenada e estratégica na promoção da história e do patrimônio do Grupo Iter, integrando essas iniciativas ao relacionamento com autoridades e comunidades locais.



TAMBÉM ESTAMOS USANDO TECNOLOGIA PARA CONTAR OUTRAS HISTÓRIAS:



Criamos conteúdos sobre a história do Parque do Caracol;



Desenvolvemos um guia em áudio para os mirantes do Parque Bondinho Pão de Açúcar®;



Produzimos uma série na internet sobre a Trilha Transcarioca, um caminho de 180 km que vai da Barra de Guaratiba até o Morro da Urca

No ano, a área de Memória desempenhou um papel relevante na preservação e divulgação do patrimônio histórico dos Parques Bondinho Pão de Açúcar®, do Caracol e Tainhas. No Parque do Caracol, destacaram-se a criação de “pílulas de conteúdo”, com a inserção de seis placas históricas e a elaboração de 50 fatos em comemoração aos 50 anos do Parque, amplamente divulgados nas redes sociais e na imprensa. A contratação de um pesquisador local trouxe conhecimento especializado sobre a região, contribuindo para a criação de conteúdo detalhado, essencial para o desenvolvimento do projeto. No Parque Estadual

do Tainhas, foi iniciada uma pesquisa histórica com foco na memória regional, que incluiu visitas a pontos históricos e encontros com descendentes de famílias locais. Já no Parque Bondinho Pão de Açúcar®, além da migração do acervo para o *software* Sophia – uma plataforma que melhora a organização e o acesso ao acervo digital, facilitando o gerenciamento do patrimônio –, a área de Memória apoiou a produção de conteúdo para o pré-show da Tirolesa e renovou as placas do circuito dos mirantes, enriquecendo a experiência dos visitantes.

No Parque Bondinho Pão de Açúcar®, migramos o acervo para o *software* Sophia.





Tirolesa no Parque Bondinho Pão de Açúcar®

O Grupo Iter está comprometido com o desenvolvimento de projetos que aliam inovação e sustentabilidade, com foco em proporcionar experiências de ecoturismo de baixo impacto ambiental. Um exemplo disso é o projeto da Tirolesa no Parque Bondinho Pão de Açúcar®, concebido para oferecer benefícios significativos tanto para a cidade do Rio de Janeiro quanto para seus visitantes. O projeto da Tirolesa servirá como modelo para que outros empreendimentos focados em turismo sustentável e inclusão social ganhem mais força e se concretizem no país. Acreditamos que, ao proporcionar uma imersão integrada em uma das paisagens mais deslumbrantes do mundo, a economia e o meio ambiente serão beneficiados. Esse é um projeto que posiciona a Cidade Maravilhosa em destaque nos cenários nacional e mundial, colocando o Rio onde ele merece estar: no topo.

O empreendimento segue estritamente todas as normas e licenciamentos legais, refletindo o compromisso da empresa com a conformidade e o respeito às legislações vigentes.

A instalação da Tirolesa, além de ser uma oportunidade de desenvolvimento e geração de empregos diretos e indiretos, valoriza a cidade do Rio de Janeiro ao promover uma nova perspectiva de visitação a um de seus pontos turísticos mais icônicos. A nova atração também contribuiria para a divulgação da cidade para o resto do mundo de forma orgânica, por meio da divulgação dos próprios usuários, com grande potencial para aumentar o número de visitantes brasileiros e estrangeiros.

Uma pesquisa realizada pelo Instituto Datafolha com a população local do Rio de Janeiro indica que quase 90% dos entrevistados apoiam o projeto, destacando seus benefícios econômicos e culturais. O projeto, aprovado pelos órgãos licenciadores, respeita as normas estipuladas e contempla um pequeno nivelamento da rocha. Esse nivelamento ocorreu em um mínimo trecho onde já existiam estruturas do Parque Bondinho Pão de Açúcar® anteriormente construídas, porém desativadas.

Conheça o projeto da **Tirolesa**

O projeto nasce da união entre tecnologia avançada, sustentabilidade, compromisso ambiental, acessibilidade e inclusão

Contemplação

A Tirolesa vai conectar o morro do Pão de Açúcar ao da Urca, se tornando uma das principais opções de turismo de contemplação no planeta.

Extensão da tirolesa

755 metros

Pão de Açúcar

Urca



Turístico

A Tirolesa tornará o Rio de Janeiro um destino ainda mais atraente para turistas do Brasil e do mundo.



Patrimônio cultural

O projeto da Tirolesa respeita os critérios da Unesco para a preservação do Patrimônio Mundial do Rio de Janeiro.



Criação de empregos

A Tirolesa vai gerar novos empregos e contribuir para o crescimento do turismo e da economia carioca.



Escalada preservada

Nenhuma via de escalada foi alterada pela instalação da Tirolesa, respeitando o monumento natural e os montanhistas.

As curvas do projeto se adaptaram ao posicionamento da maioria das árvores. A supressão da vegetação foi autorizada pelos órgãos competentes e, como medida compensatória, o Parque Bondinho Pão de Açúcar® realizou o plantio de 1.125 mudas de espécies arbóreas e arbustivas da Mata Atlântica no Monumento Natural dos Morros do Pão de Açúcar e da Urca (MoNa).

O Ministério Público levantou preocupações sobre a viabilidade do projeto, judicializando a questão, que hoje tramita no Superior Tribunal de Justiça (STJ) após decisões favoráveis à obra em primeira instância. Diante disso, o Grupo Iter está colaborando com as autoridades competentes, e as obras se encontram suspensas até o envio do recurso para Brasília e a análise do relator, ministro do STJ.

Ainda que haja divergências entre as partes envolvidas, o Grupo Iter permanece confiante no diálogo com a comunidade, órgãos competentes e no processo judicial, acreditando que o projeto será uma contribuição positiva para o turismo e a preservação da região.

**O PARQUE BONDINHO
PÃO DE AÇÚCAR®
REALIZOU O PLANTIO DE**

1.125

**MUDAS DE ESPÉCIES
ARBÓREAS E ARBUSTIVAS
DA MATA ATLÂNTICA.**



Desempenho ambiental



ODS relacionados ao capítulo: 7, 9, 13 e 15

Temas materiais:
Biodiversidade e ecossistemas;
Mudanças climáticas.

Biodiversidade e ecossistemas

GRI 3-3 – Biodiversidade e ecossistemas, 203-1, 304-1, 304-2, 304-3, 304-4

Ciente da importância da preservação da biodiversidade para o planeta, o Grupo Iter desenvolve programas de conservação de espécies e áreas protegidas com o objetivo de garantir a proteção de ecossistemas frágeis e promover a recuperação de habitats naturais.

Operamos em ativos ambientais legalmente protegidos, de paisagens icônicas, que integram diferentes ecossistemas dos biomas do Brasil, abrigando fauna e flora nativa abundantes. Somos, portanto, responsáveis por garantir a preservação desses atributos naturais e da sua biodiversidade. E concretizamos essa missão, por meio da gestão eficiente de planos ambientais e de impactos da visitação, monitorados cuidadosamente para atingirmos o nível de excelência em indicadores de qualidade ambiental.

Buscamos o equilíbrio entre desenvolvimento econômico e preservação ambiental.

O compromisso do Grupo Iter com a biodiversidade e os ecossistemas é assegurar a conservação, promover a recuperação e combater a todas as formas de degradação ambiental, contribuindo substancialmente para a manutenção da vida silvestre, e estimulando as relações sustentáveis com a natureza através da execução de um modelo de negócio que promova o equilíbrio entre desenvolvimento econômico e preservação ambiental, garantindo, dessa maneira, a perenidade dos recursos naturais às futuras gerações.



O manejo da fauna silvestre nos Parques envolve diversos procedimentos, como o monitoramento das populações de animais, o treinamento das equipes de manejo e a implementação de medidas de segurança para os visitantes e os animais. Além disso, investimos constantemente em programas de educação ambiental para conscientizar nossos colaboradores e visitantes sobre a importância da preservação da fauna local.

A educação é a chave para a conservação ambiental.

Número de espécies com habitats em áreas afetadas por operações da empresa, separado por nível de risco de extinção GRI 304-4

Risco de extinção	Número de espécies
Criticamente ameaçadas de extinção	12
Ameaçadas de extinção	17
Vulneráveis	87
Quase ameaçadas	9
Pouco preocupantes	291

Nota 1: a empresa utiliza a Lista Vermelha da União Internacional para a Conservação da Natureza (IUCN, na sigla em inglês) para identificar espécies com habitats em áreas afetadas por suas operações e verificar o status de conservação de espécies ameaçadas de extinção.

Nota 2: os dados contemplam os Parques Bondinho Pão de Açúcar®, do Caracol e Tainhas, colhidos por meio do plano de manejo, inventários e dos laudos bióticos elaborados para o licenciamento.



Fotos: Vitor Hugo Travi

O Parque Bondinho Pão de Açúcar® trabalha, ainda, em prol da conservação das plantas rupícolas, espécies que vivem em rochas e que são encontradas nos paredões dos morros. Por meio de uma parceria com a Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (Unirio), o Parque desenvolve um projeto de conservação de orquídeas ameaçadas de extinção, com ações de reforço e reintrodução populacional. Além disso, são realizadas campanhas educativas para sensibilizar colaboradores e visitantes sobre a importância dessas plantas para a biodiversidade local.



Adoção da Pista Cláudio Coutinho e da **Trilha do Morro da Urca**

Para além das áreas sob nossa gestão direta, o Grupo reconhece a importância de cuidar de todo o MoNa, incluindo as trilhas que dão acesso ao Parque e às vias de escalada, que atraem inúmeros amantes da natureza e aventureiros. Nossa missão é garantir uma experiência segura para todos e preservar esse patrimônio para as futuras gerações.

Nossa atuação transcende a operação de um parque turístico, englobando o compromisso de proteger a biodiversidade, os recursos hídricos e as paisagens exuberantes que caracterizam a unidade de conservação em que o Parque Bondinho Pão de Açúcar® está localizado. Por isso, desde 2014, em parceria com a Prefeitura do Rio de Janeiro, no âmbito do Programa Adote Rio, monitorado pela Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Clima do Rio de Janeiro (SMAC), adotamos a Pista Cláudio Coutinho e a Trilha do Morro da Urca, com o compromisso de melhorar e conservar a paisagem desses espaços.

A Pista Cláudio Coutinho contorna a base do MoNa pela face sul e serve como “porta de entrada” para a porção inferior da unidade de conservação. Já a Trilha do Morro da Urca começa na Pista Cláudio Coutinho e termina no topo do Morro da Urca, nas áreas de visitação do Parque. Considerada uma trilha fácil, é possível chegar ao cume com uma caminhada de 20 a 40 minutos, dependendo do preparo físico.

A área adotada faz parte do MoNa e possui cerca de 38 mil m², incluindo a Pista, a Trilha e suas faixas marginais de 10 metros de largura, de ambos os lados. Após a formalização do termo de adoção, o Parque deu início à execução de intervenções de limpeza, manutenção, drenagem e enriquecimento do solo, fechamento de atalhos, plantio e restauração de vegetação nativa.

Buscamos preservar o patrimônio natural para as futuras gerações.



A fim de avaliar os impactos ambientais causados pela visitação, realizamos um monitoramento anual dos indicadores relevantes na região, que nos auxiliam a mapear reparos urgentes, mitigar possíveis danos à área e a implementar melhorias. Entre os principais resultados da nossa gestão, estão a implantação de sinalização ecológica educativa, manutenção de estruturas de segurança na Trilha e na Pista, além de um mirante para a Baía de Guanabara, que conta com deques e passarelas de madeira.



Desde 2014, já plantamos 1.713 mudas de espécies arbóreas nativas, evitamos a queda de 514 árvores e outras 1.094 foram suprimidas no controle de espécies exóticas invasoras.

PRINCIPAIS AÇÕES IMPLEMENTADAS

- 1 **Manejo da vegetação**, com o objetivo de reintroduzir espécies nativas e suprimir exóticas invasoras;
- 2 **Manutenção** do mobiliário e equipamentos;
- 3 **Implantação e manutenção** da sinalização;
- 4 **Implantação e manutenção** de estruturas na trilha para garantir a segurança dos visitantes e a conservação do meio ambiente.

+ R\$ 1,5 milhão
INVESTIDOS

Até 2023, já foi investido mais de R\$ 1,5 milhão por meio dessa adoção, na qual promovemos a implementação de um plano de melhorias estruturais, além da recuperação dos recursos naturais e da biodiversidade. O resultado desse trabalho possibilitou transformações no ambiente, que resultaram em mais acessibilidade e segurança da área, além de um melhor aproveitamento por diferentes públicos, que encontram também um espaço de contemplação e de interpretação ambiental de beleza cênica ímpar.

Jardim do Mel



Com o objetivo de promover a recuperação da Mata Atlântica e contribuir para a conservação da biodiversidade local, implementamos no Morro da Urca, em parceria com a Associação de Meliponicultores do Rio de Janeiro (AME RIO), um meliponário, espaço dedicado à criação de abelhas nativas sem ferrão. As abelhas nativas são polinizadoras altamente eficientes, contribuindo para o aumento da produtividade das plantas e para a diversidade genética das populações. Ao criar um habitat adequado para essas abelhas, estamos não apenas preservando uma espécie importante, mas também contribuindo para a restauração da Mata Atlântica e para a promoção da biodiversidade local.

Nomeamos nosso meliponário de Jardim do Mel como uma estratégia de universalização do conhecimento, aproximando diferentes públicos-alvo ao espaço. Identificamos que, trazendo um nome mais amigável e descontraído, conseguimos alcançar pessoas de todas as idades, o que permite disseminar o tema de forma leve e abrangente.

O Jardim do Mel se destaca, ainda, como um importante espaço de educação ambiental, conscientizando visitantes sobre a importância das abelhas para a preservação do ecossistema e incentivando a adoção de práticas mais sustentáveis.

O Jardim do Mel se destaca como um importante espaço de educação ambiental.

Atualmente, o Jardim do Mel abriga cinco espécies nativas de abelhas: *plebeia droryana*, *tetragonisca angustula*, *melipona marginata*, *melipona quadrifasciata* e *melipona mondury*. Em 2023, recebemos relatos de visitantes informando a presença de abelhas em outros locais do Parque Bondinho Pão de Açúcar®, próximo ao Morro da Urca, e constatamos que se tratava da *tetragonisca angustula*, popularmente conhecida como Jataí. Esse é um indicador positivo, e demonstra que as espécies estão ocupando novos espaços e expandindo sua presença em outras áreas da unidade de conservação.



Semana do Meio Ambiente

A Semana do Meio Ambiente do Parque Bondinho Pão de Açúcar® foi marcada por uma série de ações para promover e incentivar a sustentabilidade e a educação ambiental. Durante todo o evento, foram divulgadas dicas práticas para um estilo de vida mais sustentável, além de serem realizadas atividades lúdicas e interativas para todas as idades. A programação, realizada entre os dias 5 e 12 de junho de 2023, contou com a apresentação de peças teatrais, oficinas de compostagem e plantio de mudas, palestras sobre a importância da preservação da Mata Atlântica, exibição de vídeos educativos e uma experiência imersiva com abelhas.



Mudanças climáticas

GRI 3-3 – Mudanças climáticas, 201-2, 302-1, 302-3

Nossos Parques estão altamente expostos a eventos climáticos extremos cada vez mais frequentes, como incêndios florestais, chuvas e secas intensas, que representam uma ameaça significativa à biodiversidade dessas áreas.

Por esse motivo, elaboramos uma estratégia focada na sustentabilidade e alinhada aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU, para buscar constantemente a otimização da gestão de nossos recursos naturais.

Por meio de um monitoramento contínuo do consumo de energia e água, aliado à implementação de iniciativas de neutralização de carbono e elaboração do inventário de gases de efeito estufa, conseguimos identificar e implementar medidas eficazes para reduzir o impacto ambiental de nossas atividades. As análises desses processos nos permitem otimizar operações, reduzir desperdícios e aumentar a eficiência energética, gerando resultados concretos para um futuro mais sustentável.

Consumo de energia de fontes renováveis e não renováveis* (GJ) GRI 302-1

Combustível	Energia (GJ)
Gasolina	0,35
Etanol	0,09
<i>Diesel</i>	176,65
Biodiesel	21,43
GLP	320,68
Óleo Combustível	37,72
Total de combustíveis não renováveis	535,40
Total de combustíveis renováveis	21,52

*Foi multiplicada a quantia de combustível por seu respectivo “Poder Calorífico Inferior”, que utilizou como referência o relatório do Balanço Energético Nacional, publicado pelo Ministério de Minas e Energia, 2023.

Intensidade energética (GJ) GRI 302-3

Dentro da organização (GJ)	8.613,80
Fora da organização (GJ)	0
Total	8.613,80

Inventário de gases **de efeito estufa**

GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5

Acreditamos que a transparência é fundamental para construir um futuro mais sustentável. Por essa razão, realizamos um inventário detalhado de nossas emissões de gases de efeito estufa em conformidade com o Quinto Relatório de Avaliação do IPCC (AR5), seguindo as diretrizes do Programa Brasileiro GHG Protocol e o Acordo de Paris. Ao mapear nossa pegada de carbono, podemos identificar as principais fontes de emissão e trabalhar em conjunto com todas as nossas unidades para implementar medidas de redução. Essa abordagem nos permite alcançar resultados mais eficazes e fortalecer nosso compromisso com a mitigação dos impactos ambientais resultantes de nossas atividades.

Para um controle efetivo de nossas emissões de gases de efeito estufa (GEE), todas as unidades devem identificar e registrar mensalmente o consumo de combustíveis e outras substâncias que geram emissões. Com base nesses dados, realizaremos um inventário completo das emissões do Grupo, quantificando o total de CO₂ equivalente emitido. A partir desse levantamento, serão implementadas ações para reduzir essas emissões, como otimização energética, adoção de fontes renováveis e melhoria de processos. Para compensar as emissões remanescentes, priorizaremos

a aquisição de créditos de carbono vinculados a projetos de reflorestamento e conservação ambiental no Brasil.

O ano-base escolhido para o cálculo das emissões foi 2021, que registrou um total de 21,16 toneladas de CO₂ equivalente em emissões de escopo 1 e 149,56 toneladas de CO₂ equivalente de emissões de escopo 2.

Em 2023, o inventário de GEE foi realizado apenas no Parque Bondinho Pão de Açúcar® e, ao comparar as emissões de 2022 com as de 2021, observou-se uma redução de 2,11%. A principal fonte de redução foi a eletricidade, com uma diminuição de 36,8% nas emissões, mesmo com o aumento de 186% no consumo de energia, devido à redução no fator de emissão associado.

Por outro lado, houve um aumento de 519% nas emissões associadas aos gases refrigerantes, devido ao aumento no consumo dos gases R410A e R134A, além do uso adicional do gás R404A, que não foi utilizado em 2021. O gás R404A possui um Potencial de Aquecimento Global (PAG) elevado, o que resultou em emissões mais altas.





A partir de abril de 2022, todos os gases utilizados nas manutenções dos equipamentos passaram a ser adquiridos diretamente pelo Parque, enquanto anteriormente o serviço era terceirizado. O Grupo Iter tem como objetivo expandir o inventário de GEE para suas outras coligadas nos próximos anos.

Emissões diretas de gases de efeito estufa

GRI 305-1, 305-2, 305-3

Tipo de emissão	Total de emissões (em tCO ₂ e)
Escopo 1	72,59
Escopo 2	94,52
Escopo 3	-*

Emissões biogênicas de escopo 1

1,52

Nota: gases presentes nos escopos 1 e 2 das emissões do Grupo Iter incluem: dióxido de carbono (CO₂), metano (CH₄), óxido nitroso (N₂O) e hidrofluorcarbonetos (HFCs).

*Não realizamos o cálculo de emissões referente ao escopo 3 de nenhuma coligada do Grupo Iter. Existe o planejamento de médio prazo de iniciar o cálculo de emissões referente ao escopo 3.

Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio (SDO)*

GRI 305-6

SDO em toneladas métricas de CFC-11	Produção, importação e exportação (TMCFC-11EQ)
Gases refrigerantes	52,98

*As substâncias incluídas no cálculo foram hidroclorofluorocarboneto (HCFC-22). A fonte dos fatores de emissão utilizada foi o consumo de gases refrigerantes em equipamentos de refrigeração de alimentos e climatização no Parque Bondinho Pão de Açúcar®. As normas, metodologias, premissas e ferramentas de cálculo adotadas seguiram o GHG Protocol. Dados apenas do Parque Bondinho Pão de Açúcar®.

Para o Parque Bondinho Pão de Açúcar®, foi definido que o indicador mais adequado para medir suas emissões é baseado no número total de visitantes (V) registrados durante o período avaliado em cada inventário.

O valor numérico obtido para essa métrica foi de 1.272.542 visitantes. Para calcular a intensidade das emissões de GEE, foram considerados os escopos 1 e 2, resultando em um total de 167,11 kgCO₂e. Os gases incluídos no cálculo foram dióxido de carbono (CO₂), metano (CH₄), óxido nitroso (N₂O) e hidrofluorcarbonetos (HFCs).

A fórmula utilizada para calcular esse indicador neste inventário foi a seguinte:

$$IGEE = Emi / V$$

Assim:

IGEE é o indicador de emissões de gases de efeito estufa (GEE);

Emi representa as emissões de GEE em kgCO₂e;

V refere-se ao número de visitantes.

É importante destacar a evolução positiva nas emissões de gases de efeito estufa nas operações do Parque Bondinho Pão de Açúcar®. Mesmo com o aumento de 93% no número de visitantes, houve uma redução de 2,11% nas emissões absolutas. Isso resultou em uma diminuição de 49,5% no indicador de desempenho, ou seja, a empresa conseguiu atender a um número maior de visitantes ao mesmo tempo em que reduziu suas emissões de GEE. O objetivo contínuo é reduzir tanto as emissões absolutas quanto a intensidade das emissões.

Registramos uma diminuição de 36,8% nas emissões relacionadas à eletricidade em 2023.



Programa O'green de Descarbonização

Em 2023, o Parque Bondinho Pão de Açúcar® foi reconhecido com o selo Empresa CO₂ Neutro, pelo Programa de Descarbonização O'green Brasil. O certificado é direcionado para pessoas, empresas ou eventos que buscam atuar em uma economia de baixo carbono, seguindo os cinco passos do Programa: mensuração, compensação, redução, comunicação e engajamento.

Sistema de **Gestão Ambiental (SGA)**



Nosso Sistema de Gestão Ambiental (SGA) é uma ferramenta estratégica que nos permite monitorar e controlar os impactos ambientais de nossas operações, produtos e serviços. Por meio de indicadores de desempenho ambiental, analisados periodicamente, identificamos oportunidades de melhoria contínua e implementamos medidas preventivas capazes de evitar acidentes e incidentes ambientais.

O SGA abrange desde o licenciamento ambiental e o cumprimento de requisitos legais até a gestão de resíduos, recursos hídricos, biodiversidade e gases de efeito estufa. Estruturamos nosso SGA com base em oito temas de maior relevância para guiar a atuação do Grupo Iter e suas coligadas:



- Requisitos legais;
- Proteção à biodiversidade;
- Aspectos e impactos ambientais;
- Proteção ambiental no meio físico;
- Ocorrências ambientais;
- Comunicação e educação ambiental;
- Desempenho ambiental;
- Mudanças climáticas.

Entre as principais ações do SGA em 2023, estão a implementação do *software* para mapeamento de requisitos legais ambientais, a padronização da gestão de resíduos nos Parques e das atividades relacionadas à conservação de áreas verdes, e a aplicação do controle das condicionantes das licenças ambientais.

Houve, ainda, a implementação do Alerta Ambiental, processo responsável por gerenciar e registrar ocorrências ambientais em formato de alerta, para que possamos realizar avaliações preventivas e de melhoria contínua.

É importante ressaltar que possuímos todas as licenças necessárias para as nossas operações.

Gestão de resíduos

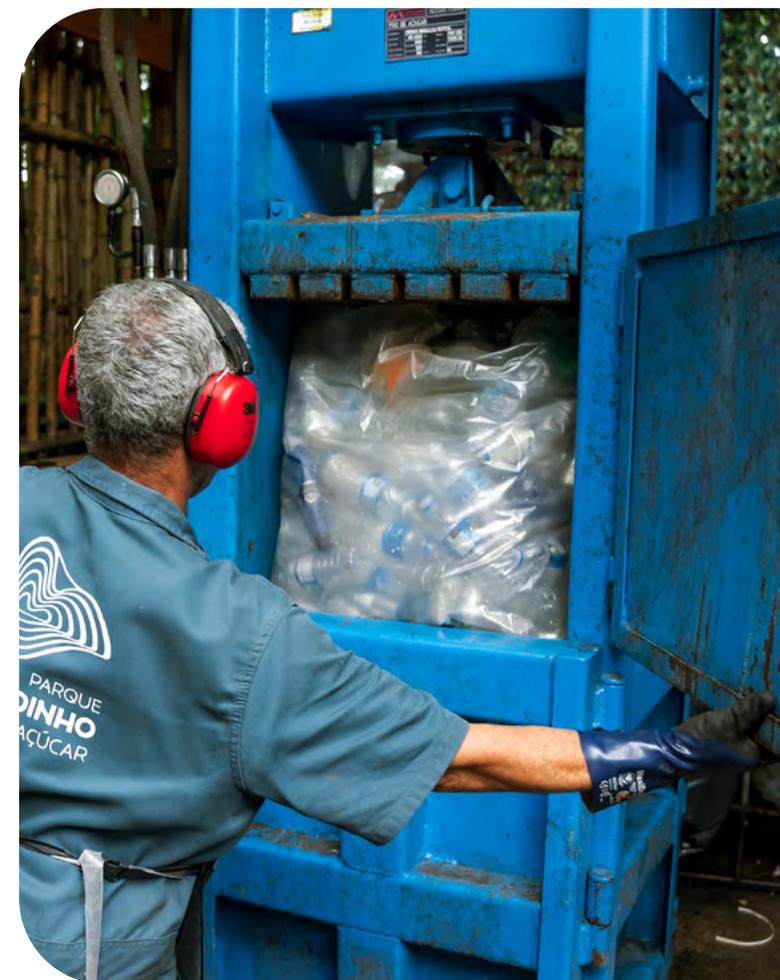
GRI 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

Nosso Sistema de Gestão Ambiental (SGA) nos incentiva a adotar práticas de gestão de resíduos alinhadas à Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS). Compreendemos que o consumo e a geração de resíduos da Companhia estão atrelados ao uso e consumo de produtos, como itens de higiene, alimentos e bebidas pelos nossos visitantes e colaboradores. Sendo assim, o Grupo Iter prioriza a prevenção da geração de resíduos, buscando alternativas que minimizem a produção de materiais descartados. Quando a geração de resíduos é inevitável, damos preferência à reutilização, reciclagem e tratamento, sempre que tecnicamente e economicamente viável.

Os resíduos que não podem ser recuperados são destinados de forma ambientalmente adequada, em conformidade com a legislação. A área de Meio Ambiente Corporativo é responsável por avaliar a necessidade de elaborar um Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS) para cada unidade, a fim de garantir o cumprimento da legislação e o controle de todos os processos de gerenciamento de resíduos, desde a geração até a destinação final.

Priorizamos a prevenção da geração de resíduos com medidas de reutilização, reciclagem e tratamento.

Para otimizar a gestão de resíduos e minimizar o impacto ambiental, nossos Parques possuem suas próprias Centrais de Triagem de Resíduos. No Parque Bondinho Pão de Açúcar®, ela fica localizada no Morro da Urca e, lá, todos os materiais descartados são coletados, separados e encaminhados para a destinação adequada, garantindo a eficiência do processo e o cumprimento da legislação ambiental. Em 2023, o Grupo investiu na implementação e padronização da gestão de resíduos nos Parques. Investimos, ainda, no monitoramento da geração de resíduos, acompanhando sua gestão e tratamento por meio de aplicativos e relatórios, assim como na implementação de treinamentos para conscientizar nossas pessoas colaboradoras a respeito das práticas adequadas para a gestão de resíduos em nossas unidades.



Resíduos gerados GRI 306-3**Quantidade gerada (T)**

Resíduos perigosos (pilhas, baterias e eletrônicos)	2,15
Resíduos não perigosos (recicláveis)	1.073,96
Total	1.076,11

Resíduos destinados para disposição final (toneladas) GRI 306-5

Resíduos perigosos	Fora da organização
Incineração (com recuperação de energia)	0
Incineração (sem recuperação de energia)	0
Confinamento em aterro	0
Coprocessamento	0,9
Logística reversa	1,25
Total	2,15

Resíduos destinados para disposição final (toneladas) GRI 306-5

Resíduos não perigosos	Fora da organização
Incineração (com recuperação de energia)	0
Incineração (sem recuperação de energia)	0
Confinamento em aterro	799,77
Reciclagem	51,57
Compostagem	79,02
Tratamento de efluentes	142,1
Total	1.072,46

Light Recicla + Gastromotiva

Com a separação dos resíduos recicláveis no Parque Bondinho Pão de Açúcar®, damos um novo destino a esses materiais e contribuimos para um futuro mais sustentável. Por meio da parceria com o programa Light Recicla, transformamos os resíduos em créditos de energia, que são integralmente doados ao projeto Gastromotiva. Além de fornecer refeições diárias para pessoas em situação de vulnerabilidade no Rio de Janeiro, o Gastromotiva oferece cursos de capacitação em gastronomia, promovendo a inclusão social e fortalecendo o desenvolvimento de comunidades carentes.

A parceria com o projeto teve início em dezembro de 2021 e, até dezembro de 2023, já tínhamos economizado R\$ 60.659,55, revertendo esse valor em 5.014 refeições solidárias. Com essa parceria, a Companhia conecta seu compromisso de produção sustentável com a doação de alimentos por meio da sua gestão de resíduos.

Gestão de água e efluentes

GRI 303-1, 303-3, 303-5

Para garantir a proteção dos recursos hídricos, nossas áreas de operações e de meio ambiente devem monitorar continuamente a infraestrutura hídrica dos Parques e realizar análises prévias para qualquer alteração nos sistemas de abastecimento e coleta de efluentes. O aproveitamento da água de chuva e o reúso de efluentes são práticas incentivadas pelo nosso SGA, desde que atendam aos padrões estabelecidos.

Em 2023, realizamos o diagnóstico de todo o sistema de tratamento de efluentes no Parque do Caracol. O estudo identificou a adoção de um conjunto de sistemas composto por fossa, filtro e sumidouro, destacando a necessidade de intensificar a coleta para prevenir impactos ambientais. Após a regularização da utilização da água subterrânea proveniente do poço tubular, a equipe continuou a realizar as análises necessárias, assegurando que a água utilizada estivesse de acordo com padrões exigidos pela legislação.



No Parque Bondinho Pão de Açúcar®, a gestão do consumo de água é feita de maneira rigorosa, com monitoramento mensal que permite detectar vazamentos de forma rápida. Mantemos um controle preciso do consumo, incluindo a distribuição pelos lojistas. Esse acompanhamento contínuo tem sido importante para garantir a eficiência no uso da água e minimizar desperdícios, reforçando o compromisso do Parque com a gestão sustentável dos recursos hídricos.

Nossa trajetória em Meio Ambiente

Década de 1980

Reflorestamento da face leste do Morro da Urca;
Início das cortesias às escolas públicas de todo o Brasil para conhecerem os Morros da Urca e o Parque Bondinho Pão de Açúcar®.

2012

Início da coleta seletiva no Parque Bondinho Pão de Açúcar® torna-se a primeira atração turística do mundo certificada pelo rótulo ecológico GEN.

2013

Institucionalização da área de Meio Ambiente.

2014

Adoção da Pista Cláudio Coutinho e da Trilha do Morro da Urca.

2015

Prêmio ACRJ de Sustentabilidade;
Início do Educa Bondinho;
Instalação de painéis solares.

2017

Educa Bondinho ganha 8º Prêmio ACRJ de Sustentabilidade.

2023

Revitalização e nomeação do meliponário como Jardim do Mel, com a introdução de novas espécies de abelhas e jogo da memória interativo;

Publicação e implementação do Sistema de Gestão Ambiental;

Utilização do sistema CAL 4.0 IUS Natura para o controle de requisitos legais;

Regularização das licenças ambientais do Parque do Caracol.

2022

Criação da Gerência de Sustentabilidade.

2021

Solução para o descarte dos resíduos industriais, desviando-os de aterro sanitário.

2019

Instalação de viveiros de mudas no Pão de Açúcar; Educa Bondinho ganha Prêmio FIRJAN Ambiental.

2018

Instalação de caixas de colmeia de abelhas nativas sem ferrão no Morro da Urca.

Desempenho **social**



ODS relacionados ao capítulo:

1, 3, 4, 5, 8 e 10

Temas materiais: Qualidade e segurança dos serviços; Relacionamento com comunidades e desenvolvimento local; Saúde, bem-estar e segurança; Diversidade, inclusão e equidade; Gestão da cadeia de suprimentos.

Saúde, bem-estar e segurança

GRI 3-3, 403-1, 403-2

Acreditamos que a construção de uma cultura de segurança é um processo contínuo que exige o engajamento de todos os colaboradores.

Por meio de programas de treinamento, campanhas de conscientização e a participação ativa de cada indivíduo, buscamos criar um ambiente no qual a segurança seja uma prioridade, fortalecendo o sentimento de pertencimento e promovendo um maior senso de responsabilidade.



Curva de Bradley

O compromisso do Grupo Iter com a segurança é inegociável. Para medir e aprimorar continuamente nossos esforços, utilizamos a Curva de Bradley, uma ferramenta consagrada no mercado, desenvolvida pela multinacional norte-americana DuPont nos anos 1990.

Após análise, identificamos que atualmente estamos na fase de Supervisão (veja gráfico a seguir). E embora essa seja uma conquista importante, acreditamos que podemos ir além. O objetivo do Grupo é consolidar uma cultura de segurança na qual todos os colaboradores sintam-se responsáveis e engajados na prevenção de acidentes.

A seguir, apresentamos algumas das ações implementadas no último ano para alcançar o estágio atual e os próximos passos para atingirmos a fase de Equipe, na qual a segurança é um valor compartilhado por todos.

Queremos consolidar uma cultura na qual todos os colaboradores sintam-se responsáveis na prevenção de acidentes.



Nossa trajetória na **Segurança**

2023

Instituição da CIPAA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio) 2023*;

Aquisição de novos EPIs;

Realização da semana para conscientização sobre o mês Abril Verde – 28/04 é o Dia Mundial de Prevenção de Acidentes do Trabalho;

Implementação do projeto Caminho Seguro;

Realização da SIPATMA 2023;

Implementação do *software* de gestão SST;

Formação de nova turma de BVIs;

Instalação da cancela da Estação II do Cargueiro e sinalização de segurança, além de demais melhorias para o setor;

Implementação do projeto Segurança em Eventos;

Aplicação do formulário de nivelamento de maturidade em Cultura de Segurança na Companhia.

*Em 2023, instituímos a CIPAA na Iter Holding, mas já éramos comprometidos com essas ações na operação anterior. Antes da criação da *holding*, já possuíamos CIPA na empresa.

2022

Consolidação da área de Segurança do Trabalho com a área de Meio Ambiente;

CIPA 2022;

Estabelecimento da Caminhada de Segurança com os “Cipeiros”;

Caminhada de Segurança com a liderança;

Alertas de Segurança;

Regras de Ouro;

Publicação do Regulamento Programa de Gestão de Segurança do Trabalho;

Reporte de Condições Inseguras por meio de Sistema Automatizado IBM Máximo;

Realização da SIPATMA 2022;

Lei nº 14.457/22 – A CIPA passa a se chamar Comissão de Prevenção a Acidente e Assédio e ter obrigações voltadas ao tema;

Adequação NR-12;

Proteção de máquinas e equipamentos

Proteção contra quedas;

Formação de Brigada Voluntária de Incêndio - BVI;

Implementação das braçadeiras de identificação de colaborador em treinamento.

Comissão Interna de Prevenção de **Acidentes e Assédio (CIPAA)**

GRI 403-2, 403-3

A CIPAA desempenha um papel crucial na identificação e na avaliação dos riscos presentes nos ambientes de trabalho. Por meio de inspeções regulares, a Comissão busca realizar um diagnóstico preciso das condições de trabalho, identificando fatores que podem comprometer a saúde e a segurança dos colaboradores. Essa análise minuciosa permite a implementação de medidas preventivas, como a adoção de equipamentos de proteção individual (EPIs), a sinalização de áreas de risco e a realização de treinamentos específicos.

Um dos objetivos primordiais da CIPAA é a prevenção de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais. Ao investigar os incidentes ocorridos, a Comissão busca identificar as causas e implementar medidas corretivas para evitar que novos aconteçam. Além disso, a CIPAA promove a conscientização dos colaboradores sobre a importância da segurança no trabalho, incentivando a adoção de comportamentos seguros e a comunicação de qualquer situação que possa gerar riscos.

Com a recente alteração na legislação trabalhista, a CIPAA passou a ter um papel ainda mais abrangente, incluindo a prevenção e o combate ao assédio. Em conjunto com o time de Gente e Compliance, a comissão abordou, de forma recorrente, temas como assédio moral, sexual e psicológico, contribuindo para a criação de um ambiente de trabalho mais saudável e respeitoso, livre de qualquer tipo de discriminação ou violência.

Um dos objetivos primordiais da CIPAA é a prevenção de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais.



Programa de Gestão de Segurança do Trabalho (PGST)

GRI 403-2, 403-3, 403-5, 403-7, 403-8

Demonstrando nosso compromisso com a saúde e a segurança, o Grupo Iter desenvolveu o Programa de Gestão de Segurança do Trabalho (PGST). Esse Programa, que se aplica a todos os colaboradores, parceiros e visitantes, tem como objetivo principal garantir a prevenção de acidentes e doenças ocupacionais. Por meio do PGST, estabelecemos um conjunto de normas e procedimentos que visam identificar, avaliar e controlar os riscos presentes em nossas atividades.

No Parque Bondinho Pão de Açúcar® ainda foram implementadas duas iniciativas estratégicas que trabalham em conjunto para promover uma cultura de prevenção de acidentes: a Caminhada da Segurança e o Alerta de Segurança.

CAMINHADA DA SEGURANÇA

A Caminhada da Segurança é uma iniciativa mensal que aproxima as lideranças dos colaboradores em suas respectivas áreas de trabalho. Nesses encontros, gestores e equipes dialogam abertamente sobre os desafios e oportunidades relacionados à segurança no dia a dia.

Para otimizar o processo, em 2023, as caminhadas passaram a ser realizadas de forma individualizada, com as lideranças registrando suas observações e sugestões em um formulário *on-line*. Essa ferramenta permite um acompanhamento mais preciso das ações e um *feedback* mais eficiente para os colaboradores.

Os principais objetivos da Caminhada são:

Promover a conscientização sobre os riscos presentes em cada área e a importância de adotar comportamentos seguros.

Identificar oportunidades de melhoria nas condições de trabalho e bem-estar dos colaboradores, buscando soluções práticas e eficazes.

Estreitar o relacionamento entre líderes e equipes, promovendo um ambiente de trabalho colaborativo e seguro.

ALERTA DE SEGURANÇA

O Alerta de Segurança é um canal de comunicação que tem como objetivo compartilhar informações sobre acidentes ocorridos no Parque. Por meio desse recurso, os colaboradores são informados sobre as causas dos acidentes, as medidas adotadas para prevenir que novos ocorram e as lições aprendidas com cada situação.

Os principais objetivos do Alerta de Segurança são:

Alertar sobre os riscos presentes no ambiente de trabalho e a importância de adotar medidas preventivas.

Promover a aprendizagem contínua a partir dos acidentes, incentivando a análise das causas e a busca por soluções eficazes.

Engajar todos os colaboradores na construção de um ambiente de trabalho mais seguro, incentivando a participação na identificação e resolução de problemas.

Regras de Ouro



EPI (EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL)

Todos os colaboradores devem utilizar o Equipamento de Proteção Individual (EPI) corretamente e adequado para a atividade executada;



OPERAÇÃO SEGURA

Todas as atividades que envolvam eletricidade, altura (acima de 2,00m) incluindo poda de árvores, utilização de máquinas e equipamentos operacionais demandam uma prévia capacitação e autorização;



USO SEGURO DO CELULAR

Utilize sempre o celular em local seguro e sem estar caminhando ou atravessando ruas/vias;



SEGURANÇA DO PEDESTRE

Caminhe sempre com atenção, evitando quaisquer distrações (como livro, celular, etc.), respeitando qualquer sinalização de isolamento; realize travessias somente em local seguro, de preferência em faixas de pedestres e semáforos; utilize o corrimão ao transitar por escadas; Operadores de máquina (Trator), mantenham atenção e dê preferência ao pedestre;



INTERRUPÇÃO DO TRABALHO

Todos os colaboradores devem se sentir seguros na realização das suas atividades, em caso de insegurança, pare imediatamente e procure orientações de segurança.

Semana Interna de Prevenção a **Acidentes de Trabalho, Meio Ambiente e Assédios (SIPATMAA)**

GRI 403-1, 403-2

Evento anual obrigatório, conforme a Norma Regulamentadora (NR) 05, a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho Meio Ambiente e Assédios (SIPATMAA) visa promover a saúde e a segurança dos trabalhadores. Durante essa Semana, são realizadas diversas atividades com o objetivo de prevenir acidentes de trabalho, doenças ocupacionais e assédio em todos os seus tipos.

Essa abordagem abrangente demonstra o compromisso da empresa com a saúde e o bem-estar de seus colaboradores e com a construção de um ambiente seguro e respeitoso.

É importante ressaltar que a inclusão da prevenção ao assédio como tema central da SIPATMAA é uma novidade recente, implementada a partir do fim de 2023. Por esse motivo, os últimos eventos ainda não abordaram essa temática de forma aprofundada, o que deve ocorrer nas próximas edições.

**No fim de 2023,
tivemos a inclusão
da prevenção ao
assédio como tema
central da SIPATMAA.**



Qualidade e segurança **do serviço**

GRI 3-3 – Qualidade e segurança do serviço

Esse tema é abordado nas políticas internas da empresa, em seus relatórios de sustentabilidade e por meio de treinamentos e atividades de educação corporativa. Essas políticas, embora fundamentais para o gerenciamento interno, não são publicamente acessíveis, estando disponíveis apenas através do sistema interno de gerenciamento de padrões.

Para prevenir ou mitigar potenciais impactos negativos, a empresa implementou uma série de medidas preventivas, que incluem o acompanhamento rigoroso do plano de manutenção, além de revisões periódicas de procedimentos cruciais, como a gestão de emergências, o PAE (Plano de Ação de Emergência), os planos de contingência, o Manual de Gestão de Crise, o PGST (Programa de Gestão de Segurança do Trabalho), a Política de Segurança Patrimonial, e os POPs (Procedimentos Operacionais Padrão) de atendimento ao cliente e de gerenciamento de riscos.

ACIDENTES DE TRABALHO

Durante o período de relato, a empresa registrou os seguintes tipos de acidentes de trabalho: quedas, quedas de objetos, acidentes com equipamentos, além de um caso especificado como queda do mesmo nível. Todos esses tipos de acidentes haviam sido previamente mapeados, identificados e classificados como perigos e riscos à segurança dos trabalhadores.

Durante o período relatado, os perigos que já causaram acidentes de consequência grave foram quedas, quedas de objetos e acidentes com equipamentos.

Para minimizar os riscos de acidentes de trabalho, a empresa tomou medidas como avaliação de riscos, treinamento e conscientização dos trabalhadores, manutenção preventiva de equipamentos, melhorias de engenharia, políticas de segurança claras, uso de EPIS, supervisão e gerenciamento ativo, investigação de acidentes, comunicação aberta, monitoramento contínuo e o cumprimento rigoroso da legislação de segurança. Incentivos à segurança também são utilizados para promover comportamentos seguros no ambiente de trabalho.

As normas seguidas pela empresa incluem as Normas Regulamentadoras (NRs) do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), convenções e recomendações da Organização Internacional do Trabalho (OIT). As metodologias empregadas envolvem análise de riscos, gerenciamento de riscos e treinamento constante dos trabalhadores. As premissas que orientam todas essas práticas são: a segurança é uma prioridade, a prevenção é melhor que a cura, e a segurança é responsabilidade de todos.

Consideramos a segurança uma prioridade e a prevenção melhor que a cura.

Acidentes de trabalho GRI 403-9

	Empregados	Trabalhadores (terceiros)
Número de horas trabalhadas	95.378	29.931
Base de número de horas trabalhadas (200.000 ou 1.000.000)	200.000	200.000
Número de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0	0
Índice de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0	0
Número de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	0	0
Índice de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	0	0
Número de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória (incluindo óbitos)	13	13
Índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória (incluindo óbitos)	27,26	86,87

Não tivemos registro de acidentes de trabalho com consequência grave em 2023.

Demais iniciativas

GRI 403-3, 403-4, 403-7

Ao longo de 2023, o Grupo Iter intensificou suas ações em prol da saúde e segurança de seus colaboradores, implementando diversas iniciativas e investindo em novas tecnologias.

Uma das principais ações foi a celebração do mês de abril, dedicado à prevenção de acidentes de trabalho. Por meio de ginástica laboral, treinamentos e palestras sobre saúde ocupacional, a empresa promoveu a conscientização sobre a importância de um ambiente de trabalho seguro e saudável. Além disso, a empresa realizou diversos treinamentos internos abordando temas como ergonomia, trabalho com eletricidade, utilização de equipamentos de elevação e prevenção e combate a incêndio, garantindo o cumprimento da legislação vigente.



Iniciamos a implementação de um novo software de gestão de segurança do trabalho.

Para facilitar a identificação e resolução de condições inseguras, o Grupo Iter implementou uma nova funcionalidade no software IBM Máximo, permitindo que qualquer colaborador registre condições inseguras de forma rápida e eficiente. Essa ferramenta agiliza o processo de comunicação e permite que a área de Segurança do Trabalho atue de forma proativa na resolução de problemas, evitando possíveis acidentes.

Com base nos registros e análises das condições inseguras identificadas, a empresa realizou diversas melhorias estruturais, como a instalação de coberturas para proteção de quadros de distribuição, a aplicação de pintura antiderrapante em áreas de risco e a instalação de cancelas para garantir a segurança dos pedestres.



Em paralelo, a empresa iniciou a implementação de um novo software de gestão de segurança do trabalho, que permitirá a sistematização de todos os processos, a geração de relatórios e indicadores mais precisos, e a integração com outras plataformas utilizadas pela empresa. Essa ferramenta será fundamental para a gestão estratégica da segurança do trabalho nos Parques.

Para garantir a segurança dos colaboradores que realizam trabalhos em altura, a empresa investiu na aquisição de novos equipamentos de proteção individual, como cintos de segurança e talabartes. Além disso, foram atualizados os programas ocupacionais e laudos técnicos, como o Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) e o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO).

Formulário de Cultura de Segurança

Implementamos um Formulário de Cultura de Segurança direcionado a todos os colaboradores, com o objetivo principal de avaliar o nível de conscientização e engajamento dos colaboradores em relação às práticas de segurança, identificando oportunidades de melhoria e estabelecendo um plano de ação para o ano de 2024.

A pesquisa, que contou com a participação de 64% dos colaboradores, forneceu dados valiosos para a elaboração de um plano de ação abrangente. Entre as principais medidas a serem implementadas, destacam-se a definição de rotas seguras para pedestres em áreas de tráfego de veículos pesados, como tratores, e a melhoria das condições de segurança no setor de Eventos.

Nesse último, foram adotadas diversas medidas para garantir a integridade física dos colaboradores e terceiros envolvidos na montagem e desmontagem das estruturas. Entre elas, a criação de um formulário de integração, a distribuição

de cartilhas de comportamento seguro e a produção de vídeos instrutivos. Além disso, o Grupo investirá na aquisição de equipamentos de proteção coletiva, na contratação de um técnico de segurança do trabalho e na realização de treinamentos especializados em trabalho em altura.

O plano de ação para os eventos está estruturado em **cinco passos sequenciais**:

- 1 A lista dos profissionais** autorizados a participar de cada evento é verificada na portaria, garantindo que apenas pessoas devidamente qualificadas e autorizadas tenham acesso às áreas restritas.
- 2 Todos os colaboradores** envolvidos nos eventos passam por uma integração presencial, na qual são apresentados os procedimentos de segurança específicos para cada atividade.
- 3 Para aqueles que não** podem participar da integração presencial, é disponibilizado um vídeo *on-line* com as principais orientações de segurança.
- 4 É realizada** uma verificação para garantir que todos os colaboradores tenham sido devidamente integrados e estejam autorizados a participar do evento.
- 5 Após a conclusão** de cada evento, é elaborado um relatório detalhado, incluindo informações sobre ocorrências, condições inseguras e sugestões de melhoria.

Atração, desenvolvimento e retenção **de colaboradores**

GRI 2-7, 2-21, 401-1

O ano de 2023 foi marcado por um significativo avanço na gestão de pessoas do Grupo Iter. Contamos com algumas ferramentas importantes na atração de talentos, aplicando um processo seletivo humanizado, que conta com avaliação comportamental e etapa de *fit* cultural, baseada em entrevista por competências.

Toda pessoa ao ser admitida, passa no seu primeiro dia por uma integração institucional, na qual aprende sobre a história da Companhia, aspiração e valores. No mesmo dia, o novo colaborador recebe informações sobre benefícios, gestão de horas, programa de *endomarketing*, programa de reconhecimento pela cultura e informações sobre as principais iniciativas da área de Gente.

Após a apresentação institucional, os novos colaboradores têm acesso a orientações específicas sobre a rotina, indicadores, sistemas a serem utilizados e metodologias adotadas na função, preparando-os para suas atividades.

Para acompanhamento da efetividade do período de integração, realizamos uma checagem de integração em dois momentos.

A primeira acontece 30 dias após o início das atividades, quando o gestor e o novato são questionados sobre a qualidade da integração, o aproveitamento, as dificuldades e o nível de adesão à cultura. A segunda checagem acontece com 75 dias, para verificar se a integração continua sob controle ou se algo deve ser alterado conforme sinalização do gestor ou da pessoa em integração.



Anualmente, realizamos o Ciclo de Gente, uma avaliação de todos os colaboradores para verificar o alinhamento com os comportamentos esperados em nossa cultura. As lacunas identificadas nesse processo são utilizadas como base para a criação do Plano de Desenvolvimento Individual, que será acompanhado posteriormente.

Observamos um crescimento expressivo na remuneração dos colaboradores, com um aumento de aproximadamente 104% em relação a 2021 e 29,89% em comparação com o ano anterior. Essa evolução demonstra nosso compromisso em valorizar e recompensar a dedicação e o desempenho de nossa equipe. Todas as decisões nesse sentido são feitas com base na Política de Movimentação e Remuneração da empresa, alinhadas aos resultados do Ciclo de Gente.

Com o objetivo de garantir a equidade e a transparência na gestão de pessoas, implementamos em 2023 o Projeto de Cargos e Salários. Essa iniciativa envolveu a elaboração de descrições detalhadas dos cargos e a criação de uma Política de Cargos e Salários alinhada aos objetivos estratégicos da empresa, assim como a implementação de uma Tabela Salarial e de um sistema de avaliação de cargos, além da realização de treinamentos para os gestores.

Empregados por região e gênero GRI 2-7	Homens	Mulheres	Total
Rio de Janeiro	200	192	392
Rio Grande do Sul	14	21	35
Total	214	213	427

Empregados por tipos de contrato e gênero GRI 2-7	Prazo indeterminado	Prazo determinado	Total
Homens	213	1*	214
Mulheres	213	0	213
Total	426	1	427

*Tivemos apenas uma contratação por prazo determinado para substituir um afastamento por licença-maternidade.

*Foram considerados apenas os colaboradores ativos que são CLT, excluindo os estatutários, aprendizes e estagiários.

Empregados por tipos de contratos e região GRI 2-7	Prazo indeterminado	Prazo determinado	Total
Rio de Janeiro	391	1*	392
Rio Grande do Sul	35	0	35
Total	426	1	427

*Tivemos apenas uma contratação por prazo determinado para substituir um afastamento por licença-maternidade.

*Foram considerados apenas os colaboradores ativos que são CLT, excluindo os estatutários, aprendizes e estagiários.

Empregados por tipo de emprego e gênero GRI 2-7	Tempo Integral*	Tempo Parcial	Total
Homens	162	52	214
Mulheres	177	36	213
Total	339	88	427

*Consideramos como tempo integral os colaboradores com jornada superior a 180 horas mensais.

*Foram considerados apenas os colaboradores ativos que são CLT, excluindo os estatutários, aprendizes e estagiários.

Empregados por tipo de emprego e região GRI 2-7	Tempo integral*	Tempo parcial	Total
Rio de Janeiro	304	88	392
Rio Grande do Sul	35	0	35
Total	339	88	427

*Consideramos como tempo integral os colaboradores com jornada superior a 180 horas mensais. Não há empregados sem garantia de carga horária.

Proporção da remuneração total anual GRI 2-21

Proporção da remuneração total anual

(remuneração total anual média de todos os empregados da organização, exceto a remuneração do indivíduo mais bem pago e remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização)

9,1

Em janeiro de 2023, a Companhia contava com 332 colaboradores e fechou o ano com 427. Um crescimento de 28,61%.

Proporção salarial entre homem e mulher por categoria funcional GRI 405-2

Diretoria

Razão salarial mulher x homem 1,29

Gerência

Razão salarial mulher x homem 0,99

Liderança/gestão

Razão salarial mulher x homem 0,94

Técnico/especializado

Razão salarial mulher x homem 0,58

Suporte técnico e operacional

Razão salarial mulher x homem 0,83

Segurança

Razão salarial mulher x homem 0

Vendedor

Proporção salarial mulher x homem 0,96

Trainees

Razão salarial mulher x homem 0,96

Número total de empregados, contratações e desligamentos no período, por faixa etária GRI 401-1

Faixa etária	Total de empregados	Contratações	%	Desligamentos	%
Abaixo de 30 anos	156	121	77,56	42	52,24
Entre 30 e 50 anos	248	90	36,29	67	31,65
Acima de 50 anos	23	3	13,04	3	13,04
Total	427	214	50,12	112	38,17

Número total de empregados, contratações e desligamentos no período, por gênero GRI 401-1

Gênero	Total de empregados	Contratações	%	Desligamentos	%
Homens	214	84	39,25	52	31,78
Mulheres	213	130	61,03	60	44,60
Total	427	214	50,12	112	38,17

Número total de empregados, contratações e desligamentos no período, por região GRI 401-1

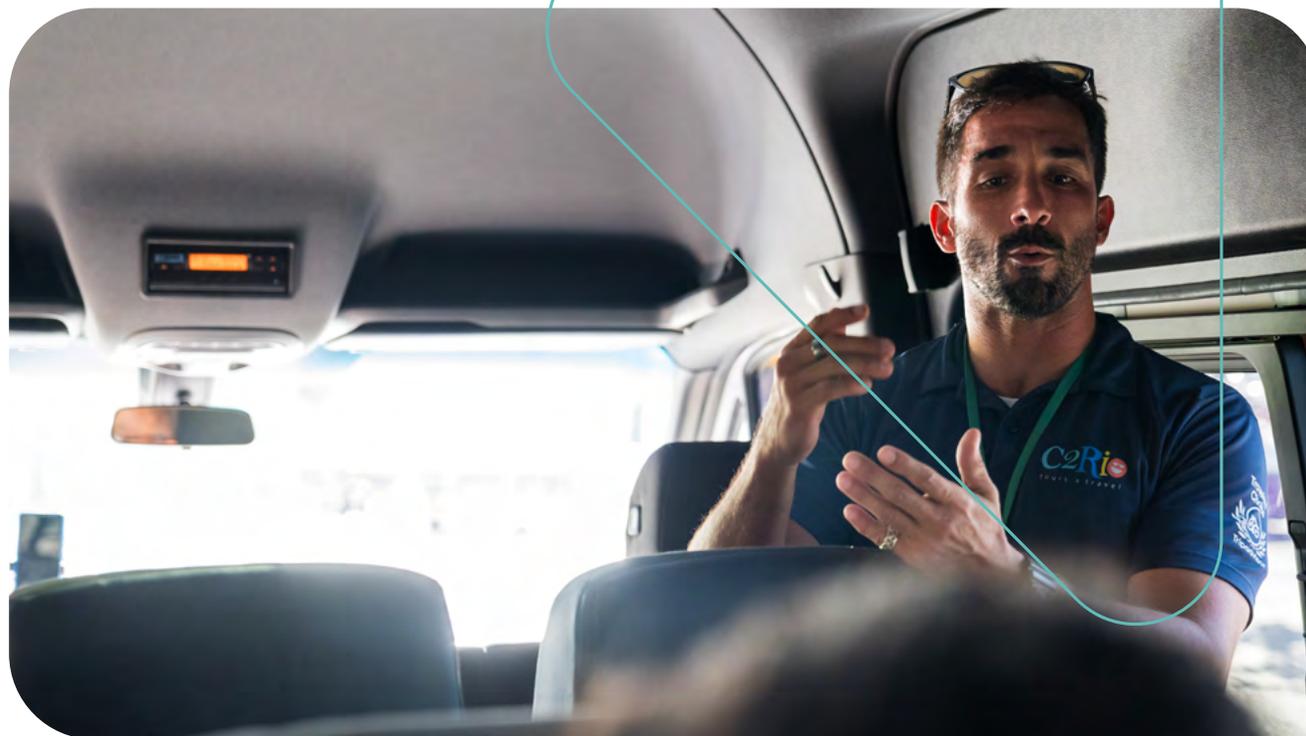
Região	Total de empregados	Contratações	%	Desligamentos	%
Rio de Janeiro	392	187	47,70	86	34,82
Rio Grande do Sul	35	27	77,14	26	75,71
Total	427	214	50,12	112	38,17

Nota: Metodologia de cálculo: taxa de empregados contratados = contratações ÷ headcount total.
Taxa de rotatividade = contratações + desligamentos ÷ 2 ÷ headcount total.

Trabalhadores que não são empregados GRI 2-8	Tipo de trabalho	Total
Estagiário	Serviços administrativos	33
Aprendizes	Serviços administrativos	8
Terceirizado*	Serviço gerais, manutenção e portaria	134
Total		175

*Para a composição de terceiros, utilizamos os seguintes fornecedores: Manserv, com um total de 21 terceiros na CCAPA. A Verzani tem um total de 107 terceiros, sendo 86 na CCAPA, 2 na ITER e 25 no CnCT. Observações: o número total de trabalhadores foi calculado com base no *headcount* de dezembro de 2023. No cálculo de terceiros não foram consideradas as empresas Ps21 e Tiex, pois não prestam serviços de terceirização.

No que diz respeito às relações trabalhistas, destacamos a primeira negociação sindical do Parque do Caracol e Tainhas com o SETH (Sindicato das Empresas em Turismo e Hospitalidade de Canela). Ao fechar o acordo sindical, o Grupo Iter se consolidou como referência local, demonstrando sua capacidade de negociação e seu compromisso com a valorização dos colaboradores. Além disso, a implementação de novas escalas de trabalho e a padronização de benefícios contribuíram para otimizar a gestão de pessoas e reduzir custos.



Benefícios GRI 401-2, 403-6

Oferecemos um pacote completo de benefícios para cuidar da saúde e do bem-estar de nossos colaboradores e seus familiares. Além de planos de saúde complementares que garantem acesso a uma ampla rede de médicos e hospitais, disponibilizamos programas de bem-estar personalizados para atender às necessidades individuais de cada pessoa.

Nossos benefícios englobam cuidados com a saúde física, como controle de peso, nutrição equilibrada, atividades físicas regulares, campanhas de vacinação e acompanhamento médico. Também investimos na saúde mental e emocional, promovendo o bem-estar psicológico por meio de *workshops* e acesso a serviços de apoio. Campanhas de conscientização sobre a saúde, como Outubro Rosa e Novembro Azul, também são uma prioridade, com informações e orientações sobre prevenção de doenças e planejamento familiar. Incentivamos ainda hábitos saudáveis, como a prática de atividades físicas regulares e a alimentação equilibrada.

O Grupo Iter disponibiliza diversas opções de comunicação para facilitar o acesso dos colaboradores a esses serviços, como intranet, *e-mail* corporativo, comunicados internos e eventos. Contamos com a parceria da Rede D'or para monitorar as iniciativas de saúde ocupacional e com uma equipe dedicada,

o time de Gente, sempre à disposição para tirar dúvidas e oferecer suporte.

Com o objetivo de oferecer um pacote de benefícios cada vez mais completo e atrativo, o Grupo Iter realizou em 2023 *upgrades* de categoria em seus planos de saúde, válidos a partir de 2024.

Para quem atua em cargos técnicos e operacionais, realizamos um *upgrade* significativo, ampliando em até 500% a rede credenciada dos planos de saúde. Essa expansão garante mais flexibilidade e comodidade para o colaborador na escolha dos prestadores de serviço. Os coordenadores e especialistas também foram contemplados com um aumento de até 138% no valor de reembolso de seus planos de saúde.

Outro destaque é a inclusão dos estagiários no plano de saúde. Essa medida demonstra nosso compromisso em oferecer benefícios de qualidade desde o início da jornada profissional de nossos colaboradores.

Realizamos, ainda, ajustes nos benefícios de alimentação e refeição. O valor diário desses benefícios foi aumentado em 26%, sem desconto durante as férias. Além disso, adotamos o cartão Flash, uma solução moderna e flexível que permite aos colaboradores mais liberdade na escolha dos estabelecimentos para realizar suas refeições.

Licença-maternidade e paternidade GRI 401-3

Total de empregados que tiraram a licença-maternidade/paternidade no ano vigente

Homens	8
Mulheres	5

Total de empregados que retornaram ao trabalho, no período do relatório, após o término da licença-maternidade/paternidade

Homens	5
Mulheres	3

Total de empregados que voltaram a trabalhar após a licença-maternidade/paternidade e que ainda estiveram empregadas 12 meses após o retorno ao trabalho

Homens	4
Mulheres	1

Taxa de retorno

Homens	62,5
Mulheres	60

Taxa de retenção

Homens	100
Mulheres	0

Nota: Na base total de *headcount* foi considerada a base dez/23, considerando apenas os colaboradores CLT e aprendizes.

Qualidade **de vida**

GRI 403-6

Por meio do Programa Vida Boa e de uma variedade de iniciativas, buscamos proporcionar um ambiente de trabalho mais saudável e equilibrado.

O Programa oferece diversas atividades como massagens no escritório, aulas de ioga e a disponibilização de frutas frescas, incentivando a prática de hábitos saudáveis e o relaxamento. Além disso, são oferecidos descontos em vacinas e a realização de *lives* e palestras sobre temas como saúde ocupacional, saúde da mulher e ginástica laboral.

Para estimular a prática de atividades físicas, o Grupo Iter incentiva a participação de seus colaboradores em eventos esportivos, como a Corrida Granado Pink, realizada no Rio de Janeiro e promovida pela marca de cosméticos, em que os participantes dão uma volta na Lagoa Rodrigo de Freitas, totalizando 7,5 quilômetros de caminhada e corrida.

Desenvolvimento **de colaboradores**

GRI 403-5, 404-1, 404-2, 404-3

Em 2023, o Grupo Iter intensificou seus esforços no desenvolvimento profissional de seus colaboradores, promovendo um total de 255 treinamentos. Com alta adesão, os programas alcançaram 85% de presença – 78% no Parque Bondinho Pão de Açúcar®, 90% no Parque do Caracol e 91% na C2Rio.

Um dos destaques foi a Trilha Técnica de Engenheiros de Teleférico, que englobou cursos como operação de teleférico, trabalho em altura e gestão de processos. Além disso, a empresa investiu em um programa de incentivo a idiomas, com um aumento de 45% no número de bolsistas.

A Companhia oferece uma ampla variedade de treinamentos, começando pela integração de novos funcionários. Nessa fase, são apresentados os regulamentos e procedimentos operacionais. Entre os treinamentos destacam-se, ainda, os de prevenção de quedas, combate a incêndios, manuseio de produtos químicos, ergonomia, primeiros socorros e o uso de EPIs. Há também capacitações específicas para operadores de máquinas, como segurança

em altura, espaços confinados e eletricidade. Os treinamentos também incluem ações de emergência, como evacuação de áreas, sempre focando na prevenção de acidentes e conformidade com as normas de segurança.

Nosso compromisso com a internacionalização se manifestou pelo Programa de Estágio de Verão, que recebeu uma estudante francesa para uma imersão de duas semanas no Parque Bondinho Pão de Açúcar®. Nesse Programa ela conheceu de forma detalhada todas as áreas do Parque iniciando pela experiência do visitante, passando pela bilheteria, áreas de Gente e Gestão, Operações Teleféricas, Manutenção, Marketing e Negócios. O ciclo final contou com dias de imersão no corporativo, quando ela pôde conhecer melhor as áreas do negócio, a fim de encerrar o aprendizado.

O Programa de Trainee também passou por uma reestruturação, ampliando sua duração para 18 meses e oferecendo duas vivências, com o objetivo de proporcionar um desenvolvimento mais completo e personalizado aos futuros líderes.



Média de horas de capacitação realizada pelos empregados por gênero GRI 404-1

Gênero	Média de horas de treinamento
Homens	30,59
Mulheres	30,59
Total	30,59

Média de horas de capacitação realizada pelos empregados por categoria funcional GRI 404-1

Categoria funcional	Média de horas de treinamento
Diretores	52,48
Gerentes	52,48
Liderança/gestão	52,48
Técnico/especializado	24,49
Suporte técnico e operacional	24,49
Trainees	52,48
Total	30,59

Nota: Na área de DHO, não há indicador de treinamento separado por nível suporte técnico e operacional e técnico/especializado. A separação é feita por líderes e não líderes. Portanto, foi feita uma proporcionalização da carga horária total de não líderes dos treinamentos de 2023 e distribuído entre as categorias técnico/especializado e suporte técnico e operacional.

Plano de Treinamento de Líderes

GRI 404-2, 404-3

Para intensificar uma cultura de alta *performance* e engajamento, o Grupo Iter implementou em 2023 um Plano de Treinamento para 100% dos líderes, desde especialistas, coordenadores, gerentes e alta liderança, alinhado à metodologia GPTW (Great Place To Work). Todos os módulos foram presenciais e contaram com dinâmicas, exercícios práticos e recursos audiovisuais, para aumentar o engajamento e aproveitamento dos envolvidos.

Baseado nos cinco estágios de liderança da GPTW, nosso Plano traçou trilhas de desenvolvimento personalizadas para cada nível hierárquico, desde diretores até *trainees*. Os pilares dessas trilhas são: cultura, liderança, técnico, sustentabilidade e programas específicos.

Os cinco estágios de liderança GPTW:

- 1 **O Líder for all:** um líder que inspira e une a equipe, maximizando o potencial de cada indivíduo;
- 2 **O bom líder:** valoriza as pessoas e suas contribuições, priorizando o bem-estar e o desenvolvimento do time;
- 3 **O líder transacional:** consciente de seu papel, mas com foco mais em resultados do que no desenvolvimento das pessoas;
- 4 **O líder aleatório:** ainda inconsciente de seu papel, mas com características que geram momentos positivos na equipe;
- 5 **O líder inconsciente:** não reconhece a importância de engajar e desenvolver seus colaboradores.

Ao longo do ano, nossos líderes participaram de diversas capacitações, abordando temas como:

Liderança humanizada, desenvolvendo habilidades para inspirar e motivar as equipes;

Diversidade e inclusão na construção de equipes;

Sistemas de gestão de processos, aumentando a eficiência;

Compliance, assegurando a conformidade com as leis e regulamentações;

Combate ao assédio, criando um ambiente de trabalho seguro e respeitoso.

Recrutamento e seleção

O ano de 2023 foi um marco significativo na jornada de atração de talentos do Grupo Iter. Com o objetivo de otimizar os processos e fortalecermos nossa marca empregadora, implementamos diversas iniciativas inovadoras.



IMPLEMENTAÇÃO DA PLATAFORMA GUPY COMO ATS

Uma das principais conquistas do ano foi a adoção da plataforma Gupy como nosso sistema de rastreamento de candidatos (ATS). Essa ferramenta centraliza todas as etapas do processo seletivo, desde a divulgação das vagas até a contratação. Com a Gupy, ganhamos:

- **Acesso rápido** e fácil a todas as informações dos candidatos, facilitando a tomada de decisões;

- **Um único local** para acompanhar o progresso de cada candidato e garantir a transparência do processo;

- **Mais autonomia** para os gestores envolvidos no processo seletivo, com ferramentas intuitivas e personalizadas;

- **Redução do tempo** gasto em tarefas manuais, como triagem de currículos e envio de *e-mails*, permitindo que os recrutadores se concentrem em atividades mais estratégicas.

LANÇAMENTO DA PÁGINA DE CARREIRAS

Em paralelo à implementação da Gupy, lançamos nossa nova página de carreiras, um portal digital que reflete nossa marca empregadora e atrai os melhores talentos do mercado. A página oferece uma experiência intuitiva e personalizada aos candidatos, permitindo que eles conheçam nossa cultura, valores e oportunidades de carreira.

PROGRAMA DE INDICAÇÃO INDICAITER

Com o objetivo de fomentar o engajamento dos colaboradores e acelerar o processo de contratação, lançamos o Programa de Indicação Indicalter. Essa iniciativa incentiva os colaboradores a indicarem seus conhecidos para as vagas disponíveis, premiando as indicações que resultarem em contratações.

Cultura organizacional

Ao longo de 2023, dedicamos esforços contínuos para fortalecer a cultura do Grupo Iter em todos os nossos Parques.

Acreditamos que uma cultura forte é o alicerce para o sucesso e o crescimento da empresa, e por isso, investimos em diversas iniciativas que promovem o engajamento, a colaboração e o senso de pertencimento dos nossos colaboradores.

Projetos e iniciativas que marcaram o ano

- **Projeto Embaixador da Cultura:** por meio de votações periódicas, nossos colaboradores escolhem os colegas que melhor representam os valores da empresa. Os vencedores são reconhecidos publicamente em nossas reuniões e recebem prêmios exclusivos.
- **Bonde da Cultura:** um grupo de colaboradores, indicados por seus gestores, se reúne periodicamente para discutir temas relevantes para a cultura organizacional.
- **Papo Cultura:** um projeto audiovisual que aproxima os colaboradores da alta liderança, proporcionando um espaço para conversas descontraídas e troca de experiências.
- **Café com o CEO:** uma iniciativa que permite aos colaboradores conhecerem mais sobre a estratégia da empresa, as futuras projeções e ter um contato mais próximo com o presidente.
- **Campanhas temáticas:** ao longo do ano, realizamos diversas campanhas para celebrar datas importantes e fortalecer o sentimento de comunidade, como o lançamento da Marca Iter, a inauguração do escritório Iter, a flexibilização do *dress code* no Rio de Janeiro e as comemorações de Páscoa, Dia do Amigo, Dia das Mães, Dia dos Pais etc.

Diversidade, inclusão e equidade

GRI 3-3, 405-1

Diversidade, inclusão e equidade são pilares fundamentais para a construção de um futuro mais justo e equitativo. No contexto empresarial, esses princípios transcendem as questões sociais e se consolidam como um imperativo estratégico. A diversidade, ao englobar a multiplicidade de identidades, perspectivas e experiências, enriquece o ambiente de trabalho, estimulando a inovação e a criatividade. Já a inclusão promove um sentimento de pertencimento, valorizando as diferenças e garantindo que todos os colaboradores se sintam acolhidos e respeitados. A equidade, por sua vez, garante que todas as pessoas tenham oportunidades iguais de desenvolvimento, independentemente de suas características individuais.

Acreditamos que a diversidade é uma força a ser celebrada e que a equidade é um direito de todos. Por meio de diversas iniciativas, como programas de treinamento, políticas de

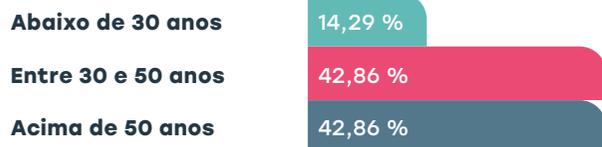


recrutamento e desenvolvimento de lideranças, buscamos construir um ambiente de trabalho no qual todos se sintam valorizados e possam contribuir com o seu máximo potencial.

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança da organização por faixa etária

GRI 405-1

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO*



*Em 2023, tínhamos 5 conselheiros na Iter Holding, e 5 conselheiros na SPE Novo Caracol e Tainhas (sendo 3 deles os mesmos da Iter Holding). Por esse motivo, consideremos o total de 7 conselheiros.

Percentual de indivíduos de grupos minoritários e/ou vulneráveis que integram os órgãos de governança da organização

GRI 405-1

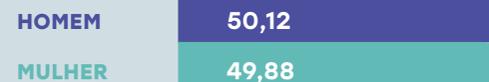
Grupo minoritário dentro dos órgãos de governança	Número	Percentual
Comunidade LGBTQIAPN+	1	100

Percentual de empregados, por categoria funcional e gênero

Porcentagem (%)

GRI 405-1

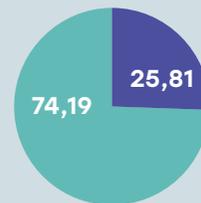
TOTAL



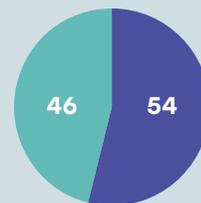
DIRETORIA



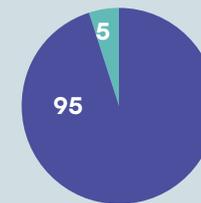
GERÊNCIA



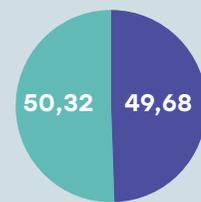
LIDERANÇA



TÉCNICO/ ESPECIALIZADO



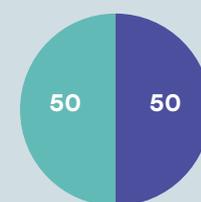
SUPOORTE TÉCNICO E OPERACIONAL



SEGURANÇA



VENDEDOR



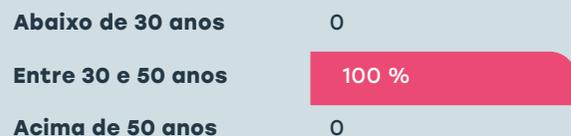
TRAINEES



Percentual de empregados por categoria funcional e faixa etária

GRI 405-1

DIRETORIA



GERÊNCIA



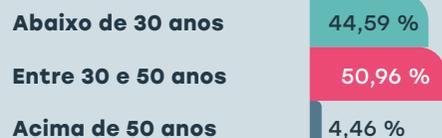
LIDERANÇA/GESTÃO



TÉCNICO/ESPECIALIZADO



SUPOORTE TÉCNICO E OPERACIONAL



SEGURANÇA



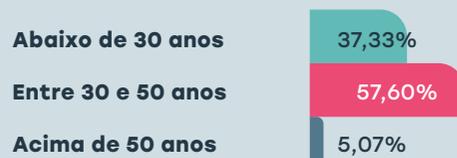
VENDEDOR



TRAINEE



TOTAL



Percentual de empregados de grupos minoritários e/ou vulneráveis por categoria funcional GRI 405-1

Negros

Diretoria	0,61 %
Gerência	4,88 %
Liderança/gestão	5,49 %
Técnico/especializado	7,93 %
Suporte técnico e operacional	80,49 %
Segurança	0,00 %
Vendedor	0,00 %
Trainees	0,61 %

LGBT

Diretoria	6,25 %
Gerência	9,37 %
Liderança/gestão	6,25 %
Técnico/especializado	0,00 %
Suporte técnico e operacional	68,75 %
Segurança	0,00 %
Vendedor	0,00 %
Trainees	6,25 %

PCDs

Diretoria	0,00 %
Gerência	14,29 %
Liderança/gestão	28,57 %
Técnico/especializado	28,57 %
Suporte técnico e operacional	28,57 %
Segurança	0,00 %
Vendedor	0,00 %
Trainees	0,00 %

Nota: Foram considerados apenas os colaboradores ativos que são CLT, excluindo os estatutários, aprendizes e estagiários.

Fonte: lista de colaboradores da Companhia - data-base 31/12/2023. Consideramos como negros pessoas pretas e pardas.

Caminhos Diversos

O programa de mentoria Caminhos Diversos representa um compromisso inabalável do Grupo Iter com a construção de um ambiente de trabalho cada vez mais diverso, equitativo e inclusivo. Com foco em potencializar as carreiras de mulheres, pessoas negras, com deficiência e membros da comunidade LGBTQIAPN+, a iniciativa oferece um programa de mentoria personalizado, que visa promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos participantes.



Ao reunir talentos diversos em um ambiente de colaboração e troca de experiências, demonstramos nosso estímulo à inovação, à criatividade e à capacidade de adaptação às constantes mudanças do mercado.

Todas as pessoas da alta liderança, que atuam como mentoras nesse processo, passaram por capacitação de mentores, aplicada por uma consultoria especializada no tema. Foram orientados com relação à metodologia GROW, utilizada para mapear lacunas e desenhar as oportunidades de crescimento e interesse de carreira. Os encontros entre pessoa mentora e pessoa mentorada seguem agenda previamente estabelecida e com suporte da área de Gente, garantindo o cumprimento das etapas do programa.

Tanto mentores quanto mentorados encontram no Caminhos Diversos uma oportunidade única de crescimento e desenvolvimento.

METODOLOGIA E ETAPAS DO PROGRAMA

O programa Caminhos Diversos segue uma metodologia rigorosa, com o objetivo de garantir a máxima eficácia. As etapas incluem:

- **Abertura de vagas para profissionais do Grupo Iter e do Parque Bondinho Pão de Açúcar®** que se identifiquem com os perfis desejados;
- **Criação de pares de mentoria**, considerando as afinidades profissionais e os objetivos de cada participante;
- **Oferecimento de um curso intensivo** para capacitar os mentores a desempenhar seu papel com excelência;
- **Realização de um workshop** aos mentorados, para apresentar os objetivos do programa, as expectativas e as ferramentas disponíveis;
- **Realização de encontros regulares** entre mentores e mentorados, com o objetivo de discutir temas como desenvolvimento de carreira, superação de desafios e construção de redes de contatos.

Grupos de **Afinidade**

No Grupo Iter, os Grupos de Afinidade são espaços de diálogo, troca e ação, nos quais colaboradores que se identificam com diferentes grupos sociais minorizados se unem para construir um ambiente de trabalho mais inclusivo e equitativo. Essas comunidades, formadas de maneira voluntária, reúnem pessoas que compartilham experiências e desafios comuns, como raça, gênero, orientação sexual, identidade de gênero, expressão de gênero, deficiência e outras características que compõem a diversidade da nossa força de trabalho.

Por meio de encontros regulares, os membros dos Grupos de Afinidade promovem a escuta ativa, o acolhimento e o fortalecimento de laços, criando um ambiente seguro para que todos se sintam valorizados e pertencentes.

Além disso, os grupos desenvolvem iniciativas e projetos que visam abordar questões relevantes e promover mudanças significativas na cultura organizacional, como:

- **Questões raciais:** promoção da equidade racial, combate ao racismo e valorização da diversidade cultural;
- **Direitos da população LGBTQIAPN+:** criação de um ambiente seguro e inclusivo para pessoas LGBTQIAPN+, promoção da visibilidade e combate à discriminação;
- **Inclusão de pessoas com deficiência:** adaptação do ambiente de trabalho e promoção da acessibilidade para pessoas com deficiência;
- **Equidade de gênero:** promoção da igualdade de oportunidades entre homens e mulheres, combate à violência de gênero e valorização da diversidade de gênero.



Nossas ações de acessibilidade

Em nossos Parques, a acessibilidade é um compromisso constante. Buscamos proporcionar uma experiência única e inesquecível para todos os nossos visitantes, independentemente de suas necessidades especiais. Para isso, oferecemos uma série de recursos e serviços que garantem a inclusão e a comodidade de todos.

Um desses recursos é o Cordão de Girassol, um símbolo internacional que identifica pessoas com deficiências invisíveis, como autismo, epilepsia ou condições cardíacas. Ao usar o cordão, o visitante sinaliza que pode precisar de um pouco mais de tempo, compreensão ou auxílio durante a visita.

Para garantir a autonomia e o conforto de todos, contamos com banheiros adaptados em todas as estações, com cabines amplas e pias acessíveis a pessoas com mobilidade reduzida. Além disso, oferecemos rampas de acesso e cadeiras de rodas para empréstimo, facilitando a locomoção dentro do Parque.

O Parque Bondinho Pão de Açúcar® ainda disponibiliza elevadores em pontos estratégicos, prioritariamente para o uso de pessoas idosas, gestantes e pessoas com deficiência.

Oferecemos também o Plano Inclinado, um elevador que facilita o acesso de pessoas com mobilidade reduzida a diferentes pontos do Parque.



Somos Great Place To Work! O Grupo Iter recebeu em 2023 o reconhecimento como excelente lugar para se trabalhar.

Casos de discriminação

GRI 406-1

Durante o período de relato, ocorreram quatro casos de discriminação na empresa, todos registrados pelo Canal de Denúncias. A organização analisou todos os casos e implementou planos de ação para cada um deles, incluindo medidas disciplinares, treinamentos e outras ações de melhoria.

Os resultados desses planos de ação têm sido acompanhados por meio de processos rotineiros de análise da gestão interna, o que resultou na redução da discriminação, no aumento da satisfação dos funcionários e no desenvolvimento de uma cultura mais inclusiva dentro da empresa. Todos os casos foram resolvidos.

Como parte dos esforços para evitar a recorrência de situações semelhantes, a empresa estabeleceu um plano anual de treinamento voltado para a sensibilização, conscientização e promoção de práticas inclusivas, tanto para líderes quanto para liderados. Esse plano visa assegurar um ambiente de trabalho mais equitativo e acolhedor.

Relacionamento com **stakeholders**

Comunidade

GRI 3-3 – Relacionamento com comunidades e desenvolvimento local, 413-1

Acreditamos que o diálogo transparente com as comunidades é o pilar fundamental para construção das relações de confiança e de colaboração entre as operações dos Parques e a população local. Reconhecendo a importância dessa abordagem, o Grupo Iter desenvolveu uma estratégia para sua área de relacionamento com a comunidade, estabelecendo diretrizes claras para essa função. Atualmente, os programas destinados ao fortalecimento das relações comunitárias estão em fase de implementação, acompanhando a consolidação da área de Relações Institucionais do Grupo.

Alinhados à visão do Grupo Iter em contribuir com o desenvolvimento local, são apoiadas iniciativas da cidade do Rio de Janeiro, por meio da Lei Municipal de Incentivo à Cultura, ou Lei do ISS, como é conhecida. Um dos projetos apoiados no escopo dessa lei é a Casa das Mulheres da Maré, que promove o protagonismo feminino na região da Maré. Desenvolvido pela ONG Redes da Maré, o projeto não apenas reconhece o papel histórico das mulheres em movimentos sociais locais desde os anos 1980, mas também fornece qualificação profissional, apoio psicológico e sociojurídico, e estratégias de enfrentamento à violência contra mulheres. Além disso, a Casa das Mulheres da Maré facilita a articulação com instituições para fortalecer os direitos das mulheres e influenciar políticas públicas, transformando a realidade local por meio de pesquisas e levantamentos de dados.



AÇÕES SOCIAIS

GRI 203-1, 413-1

Programas educacionais e de inclusão social exemplificam a dedicação do Grupo em tornar a educação ambiental e o lazer acessíveis a todos, incluindo a isenção de entrada para escolas públicas no Parque do Caracol e no Parque Bondinho Pão de Açúcar®, por meio do programa Educa Bondinho. Além disso, realizamos dias especiais para grupos vulneráveis, como pessoas com Síndrome de Down e Transtornos do Espectro Autista (TEA). Esses eventos não só oferecem experiências enriquecedoras, mas também promovem a conscientização e a integração social.

O Grupo Iter também estabeleceu parcerias significativas com organizações não governamentais para promover a inclusão e dar visibilidade a causas importantes. Por exemplo, durante o Outubro Rosa, em colaboração com a Oncoguia, pacientes oncológicas foram convidadas para um dia especial no Parque Bondinho Pão de Açúcar®, para desfrutarem de um momento de lazer e distração. Além disso, em parceria com a ONG Redes da Maré, mulheres atendidas pela Casa das Mulheres da Maré participaram de passeios organizados pelo Parque e pela C2Rio, promovendo experiências gratificantes, novas perspectivas e reconhecimento de suas lutas e resiliência.

No fim de 2023, nosso time de Sustentabilidade participou do 1º Encontro Científico de Unidades de Conservação Cariocas, promovido pela Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Clima (SMAC), no qual apresentamos os projetos socioambientais em desenvolvimento no Parque Bondinho Pão de Açúcar®, como a adoção da Trilha do Morro da Urca e da Pista Cláudio Coutinho, o Jardim do Mel, o programa Educa Bondinho, as ações de educação ambiental em áreas verdes (Via Verde e Bosque), além do trabalho de conservação e reabilitação de espécies ameaçadas de extinção de orquídeas, implementado no Viveiro de Mudas.

Após as fortes enchentes em maio de 2024, no Rio Grande do Sul, respondemos prontamente às necessidades emergenciais.

Ainda em relação ao Parque Bondinho Pão de Açúcar®, realizamos, em 2023, a 1ª edição do Curso de Capacitação de Guias de Turismo Atuantes, em parceria com a Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ), com o objetivo de promover o desenvolvimento dos guias em temas cruciais para o Parque, como hospitalidade e educação ambiental. O curso também visou fortalecer o engajamento com esse público estratégico para o nosso negócio. Por meio dessa capacitação, buscamos aprimorar a qualidade do atendimento e a experiência dos visitantes, ao mesmo tempo em que contribuimos para a preservação ambiental e para a valorização dos profissionais que atuam no local.

No Parque do Caracol, após as fortes enchentes em maio de 2024, no Rio Grande do Sul, respondemos prontamente às necessidades emergenciais, realizando doações e proporcionando apoio direto às vítimas das enchentes, com foco em reconstruir e revigorar a economia local por meio do turismo. Trabalhamos, ainda, como ponto de coleta de doações e destinamos um dia da bilheteria do Parque Bondinho Pão de Açúcar® para as iniciativas assistenciais do Estado. Esse esforço não apenas ajudou na aceleração da recuperação, mas também fortaleceu os laços com a comunidade da cidade de Canela, onde o Parque do Caracol está localizado.

EDUCA BONDINHO

Lançado em 2015, o programa Educa Bondinho é uma iniciativa do Parque Bondinho Pão de Açúcar® voltada para escolas públicas do estado do Rio de Janeiro. Esse programa tem como principal objetivo enriquecer a educação ambiental e cultural dos alunos, integrando-os ao ambiente natural do complexo turístico. Desde sua inauguração, o Educa Bondinho beneficiou mais de 70 mil participantes, tendo impactado, apenas em 2023, 11.072 alunos e professores.

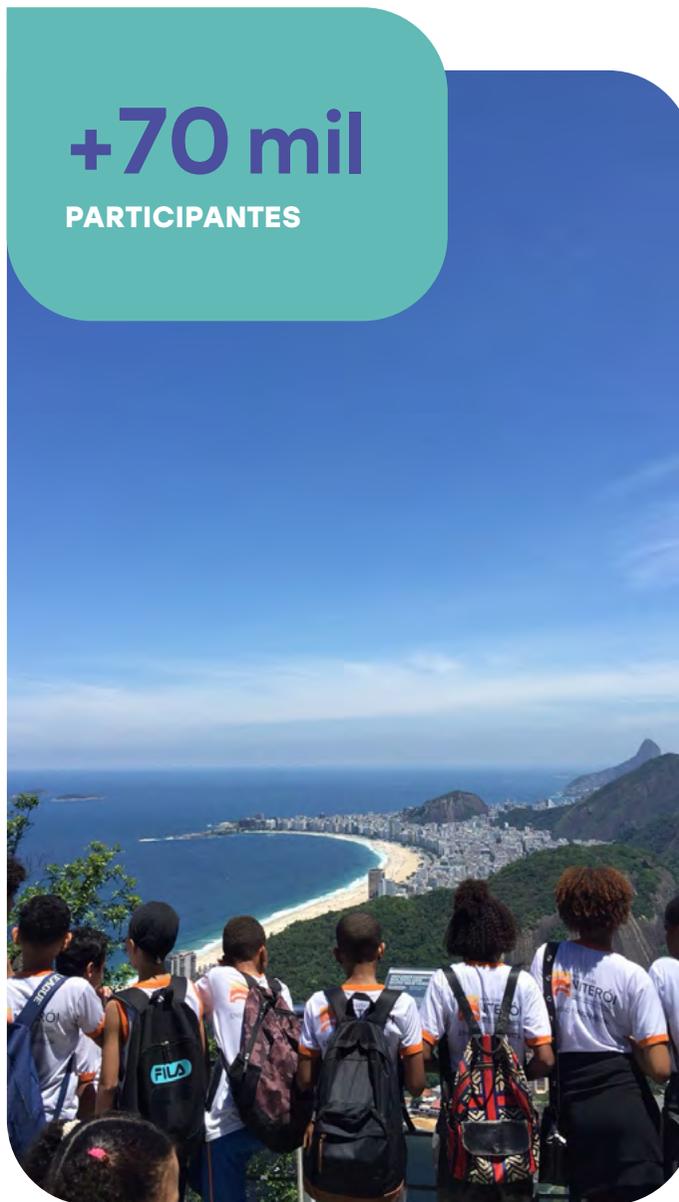
As visitas são guiadas por educadores ambientais do Instituto Moleque Mateiro. Os temas abordados durante o passeio são projetados para complementar o currículo escolar, permitindo aos professores integrarem os conteúdos vistos em sala de aula com as lições aprendidas durante a visita.

As inscrições para escolas públicas são muito procuradas e geralmente se esgotam em minutos, demonstrando a popularidade e o reconhecimento do impacto positivo do programa.

PARTICIPAÇÃO EM CONSELHOS CONSULTIVOS

O Parque Bondinho Pão de Açúcar® faz parte do Conselho Consultivo do Monumento Natural dos Morros do Pão de Açúcar e da

+70 mil
PARTICIPANTES



Urca (Consemona), que promove uma gestão compartilhada da unidade de conservação, com participação da sociedade civil e do poder público. A participação do Parque visa contribuir com o diálogo e a cooperação entre as instituições participantes, em prol da proteção e conservação do Monumento Natural.

CUIDADO COM O ENTORNO DO MONUMENTO NATURAL

Em parceria com universidades e organizações da sociedade civil, o Parque Bondinho Pão de Açúcar® tem se dedicado à proteção e à valorização da biodiversidade marinha e terrestre do Monumento Natural dos Morros do Pão de Açúcar e da Urca (MoNa) e seu entorno. Entre as principais ações está o Santuário Marinho, projeto que mobiliza a comunidade local em mutirões de limpeza nas praias da Urca e Vermelha, com a participação de mergulhadores para a coleta de resíduos submersos. Além da limpeza, o projeto inclui atividades de educação ambiental, como peças teatrais e oficinas, com o objetivo de conscientizar a população sobre a importância da preservação dos oceanos. Paralelamente, são realizadas pesquisas de monitoramento de tartarugas marinhas para compreender melhor os hábitos e a dinâmica populacional dessas espécies. A websérie Verde Mar na Praia Vermelha, disponível no YouTube, documenta essas ações e dissemina as informações para um público mais amplo.

Fornecedores

GRI 3-3, 2-6, 204-1, 308-1, 308-2, 414-2

O Grupo Iter conta com duas políticas corporativas que abrangem todos os colaboradores e orientam a área de Suprimentos, assegurando transparência e eficiência em suas relações com fornecedores. A Política de Gestão de Contratos de Fornecedores tem como objetivo regular as práticas de relacionamento com fornecedores de bens e serviços, estabelecendo regras e procedimentos que garantem a integridade, conformidade e mitigação de riscos nas relações contratuais. Já a Política de Aquisições de Bens, Produtos e Serviços define diretrizes e responsabilidades na compra de materiais e contratação de serviços, com foco no uso eficiente de recursos, qualidade dos produtos e segurança nas transações.

O Grupo utiliza ferramentas para mitigar possíveis riscos de impactos ambientais gerados por seus fornecedores, como o alerta ambiental interno, que fornece uma análise sucinta de qualquer incidente ou acidente ambiental registrado. Além disso, a área responsável pelas contratações tem o papel de monitorar o cumprimento das normas vigentes e garantir a qualidade dos serviços prestados. Quando são detectadas violações de normas, requisitos contratuais ou outras obrigações, medidas corretivas são aplicadas. Dependendo

da gravidade da situação, essas ações podem incluir a suspensão dos serviços ou até mesmo a desqualificação do fornecedor para futuras parcerias. Embora a empresa ainda não conte com um processo formal estabelecido para avaliar os fornecedores, é importante mencionar que, antes de serem contratados, todos passam por uma avaliação técnica criteriosa.

Ao longo de 2023, foram realizadas 2.446 contratações, totalizando 107 milhões de reais em valores de contratos. A área também gerou uma economia de 14,58% com redução nos custos. O Grupo Iter conta com 6.782 fornecedores ativos, sendo 4.966 fornecedores locais contratados no Rio de Janeiro e 99 fornecedores locais em Porto Alegre. O valor monetário estimado de pagamentos efetuados a fornecedores em 2023 foi de R\$ 30 milhões pelo Parque Bondinho Pão de Açúcar®, R\$ 9 milhões pela Iter Participações, R\$ 12 milhões pelo Novo Caracol e Tainhas, e R\$ 21 milhões pela C2Rio.



6.782

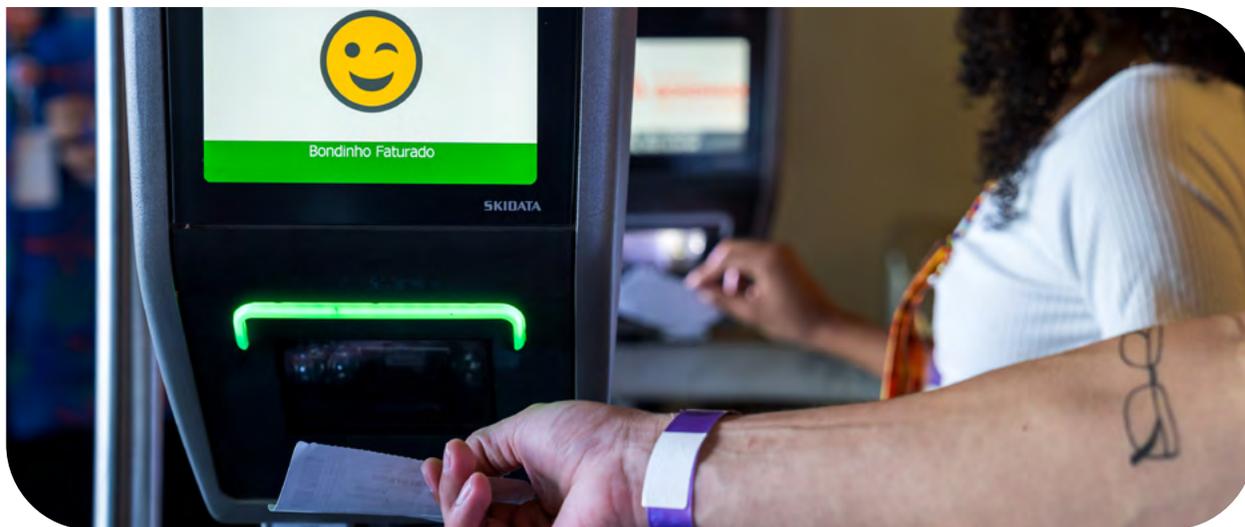
FORNECEDORES ATIVOS

4.966

**FORNECEDORES LOCAIS
RIO DE JANEIRO**

99

**FORNECEDORES LOCAIS
PORTO ALEGRE**



No ano, o Grupo Iter também implantou a Célula de Gestão de Contratos de Fornecedores, uma iniciativa voltada para garantir o cumprimento de obrigações contratuais e o adequado gerenciamento dos riscos, além de assegurar que os objetivos operacionais sejam alcançados. No período, a Célula geriu mais de 21 milhões de reais e 1.468 processos de medição, reforçando o controle sobre os contratos firmados.

Outro ponto em que os fornecedores são avaliados é em relação aos impactos sociais. Foram avaliados um total de 300 fornecedores e nenhum foi identificado como causador de impactos sociais negativos. Todos os fornecedores que foram identificados como possíveis causadores de impactos negativos na comunidade concordaram em implementar melhorias após a avaliação.

OUTRAS AÇÕES

Além das conquistas operacionais, a área de Suprimentos implementou uma série de ações voltadas para o desenvolvimento da rede de fornecedores. Foram realizados, por exemplo, treinamentos específicos para colaboradores do Parque do Caracol e de outras coligadas, com um total de 65 participantes, assegurando que as equipes estivessem alinhadas às melhores práticas de gestão de suprimentos. No Rio Grande do Sul, houve também a qualificação de fornecedores para a prestação de serviços de obras civis, a compra de materiais de EPI e a coleta de resíduos, além de materiais elétricos e hidráulicos.

Clientes

Em um cenário cada vez mais competitivo e exigente, a construção de relacionamentos duradouros com nossos clientes tornou-se um diferencial estratégico para o Grupo Iter. Ao longo de 2023, intensificamos nossos esforços para compreender as necessidades e expectativas de nossos consumidores, oferecendo soluções personalizadas e experiências inesquecíveis.

Apresentamos, a seguir, nossos investimentos em novas tecnologias e ferramentas para personalizar a experiência do cliente e oferecer soluções mais ágeis e eficientes, assim como as iniciativas que transformaram a forma como interagimos com nossos clientes, desde a jornada de compra até o pós-venda.

Mais de 155 mil visitantes atendidos em diferentes canais em 2023.

NPS

O NPS (*Net Promoter Score*) é uma métrica amplamente utilizada por empresas de serviços para medir a satisfação e a lealdade dos clientes com base em suas experiências.

E como queremos que todas as pessoas possam viver momentos incríveis conosco, acompanhamos mensalmente essa métrica nos nossos Parques.

Em 2023, o Parque do Caracol investiu em modernização e manutenção da infraestrutura, além de implementar ações de melhoria na jornada do visitante, como a campanha Agentes da Felicidade, com o objetivo de incentivar os colaboradores a serem agentes promotores de excelência. Também criamos o Passaporte da Trilha Perfeita, que estimula o visitante a ter a experiência completa ao conhecer todo o Parque do Caracol.

Essas ações demonstraram resultados expressivos, superando as nossas expectativas e contribuindo para o aumento da satisfação dos visitantes. Ao fim do ano, o NPS do Parque do Caracol atingiu a marca de 82,4, consolidando sua posição como um dos atrativos mais bem avaliados da região.

No Parque Bondinho Pão de Açúcar®, o NPS também apresentou um resultado positivo ao longo do ano, atingindo a média de 74,5 em 2023. O resultado é acompanhado de perto por um núcleo de trabalho multidisciplinar, cujo objetivo é implementar ações visando à satisfação do visitante. As programações no Parque, as melhorias em infraestrutura, a oferta de lojas e estabelecimentos são algumas frentes que foram pensadas para que possam contribuir de forma direta e positiva na experiência do visitante.

O NPS do Parque do Caracol atingiu a marca de 82,4, um dos atrativos mais bem avaliados da região.

CRM

No início do ano, definimos como principais desafios aumentar a receita proveniente de ações diretas de *marketing*, manter a consistência nos resultados e aprofundar o conhecimento da base de clientes para uma segmentação mais precisa. Com base nesses objetivos, iniciamos a implementação do CRM, com o qual aperfeiçoamos nossa frente de atendimento ao cliente, com foco em:

Criação de campanhas personalizadas: desenvolvimento de campanhas de *e-mail marketing* e WhatsApp direcionadas aos diferentes perfis de clientes;

Nutrição de leads: cultivo de *leads* qualificados através de jornadas de nutrição personalizadas;

Geração de oportunidades comerciais: conversão de *leads* em clientes através de ofertas e promoções relevantes;

Análise de dados: utilização dos dados do CRM para tomar decisões mais estratégicas e otimizar as ações de *marketing*.

Evolução dos Projetos

Parque do Caracol: após a fase inicial de configuração e segmentação, o Parque iniciou a implementação de réguas de automação e a realização de campanhas, como o *e-mail* pré-Black Friday, que contribuiu para o aumento das vendas.

Parque Bondinho Pão de Açúcar®: o Parque avançou para a fase de crescimento, implementando estratégias de fidelização e realizando uma segmentação mais detalhada dos clientes.

Ao fim de 2023, observamos resultados positivos com a implementação do CRM, como o aumento da base de contatos e a melhoria na segmentação dos clientes. Para 2024, os objetivos são:

Consolidar a utilização do CRM: ampliar a utilização da ferramenta por todas as áreas envolvidas no relacionamento com o cliente;

Aprofundar a análise de dados: utilizar os dados do CRM para identificar novas oportunidades de negócios e personalizar ainda mais a experiência do cliente;

Integrar o CRM com outras ferramentas: integrar o CRM com outras ferramentas de *marketing* e vendas para otimizar os processos e aumentar a eficiência.



Coordenação de Relacionamento

A Coordenação de Relacionamento desempenhou um papel fundamental na implementação do CRM, atuando em diversas frentes:

Suporte ao cliente: acompanhamento de dúvidas e solicitações dos clientes através do CRM, agilizando o atendimento e aumentando a satisfação;

Análise de dados: acompanhamento mensal da receita gerada por cada campanha e da participação do *site* nas vendas;

Padronização de processos: definição de processos e métricas para medir o desempenho das ações de *marketing*;

Ampliação da equipe: contratação de um assistente dedicado para dar suporte às atividades do CRM.

SAC

Em 2023, a área de atendimento ao cliente do Grupo Iter implementou a estratégia *omnichannel*, visando oferecer uma experiência mais completa e personalizada aos visitantes dos Parques. Ao centralizar o atendimento em um único ponto e integrar diversos canais, como *e-mail*, WhatsApp e telefone, conseguimos não apenas solucionar as dúvidas e problemas dos clientes de forma mais eficiente, mas também transformar o atendimento em uma ferramenta estratégica para impulsionar as vendas e a fidelização.

Nossa equipe monitora em tempo real as interações e as demandas, permitindo identificar tendências, antecipar problemas e tomar medidas para melhorar continuamente os nossos produtos e serviços. Ao incentivar a compra de ingressos antecipados durante as conversas com os visitantes, conseguimos otimizar a gestão da demanda e garantir uma experiência mais fluida para todos.

Os resultados alcançados em 2023 foram expressivos. O monitoramento das métricas de atendimento, como SLA (*Service Level Agreement*) e CSAT (*Customer Satisfaction*), permitiu uma avaliação precisa da qualidade dos serviços oferecidos e ajudou na identificação de áreas a serem aprimoradas. Além disso, a automatização dos canais de atendimento, especialmente com a introdução do WhatsApp, foi fundamental para aumentar a agilidade e eficiência, assim como diminuir o tempo de espera dos clientes.

A implementação de *links* de vendas diretas no atendimento e a definição de metas ambiciosas para o *site* foram fundamentais para impulsionar as vendas e aumentar a receita. Com o acompanhamento dedicado das métricas de telefonia, conseguimos reduzir

significativamente o tempo médio de espera e aumentar o percentual de chamadas atendidas.

Para garantir a cobertura total das demandas dos clientes, estabelecemos um horário de atendimento sincronizado e ao vivo de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h. Fora desse horário, nossos assistentes garantem a continuidade do atendimento, respondendo às demandas de forma assíncrona e finalizando as demandas internas.

Com a implementação de automações para as demandas mais frequentes, conseguimos otimizar o trabalho da equipe e direcionar nossos colaboradores para as questões que exigem um atendimento personalizado. Cerca de 78% dos atendimentos são realizados por meio de automações.

RECLAME AQUI

Por meio de um treinamento intensivo com o Reclame Aqui, capacitamos nossa equipe para identificar, analisar e solucionar de forma eficiente as demandas dos clientes.

Ao receber uma reclamação, realizamos uma análise detalhada para compreender a origem do problema e identificar a melhor solução. Após a avaliação, entramos em contato com o cliente por telefone para apresentar nossa proposta e, em seguida, formalizamos a resposta na plataforma. Esse processo ágil e personalizado demonstra nosso compromisso em resolver os problemas de forma rápida e eficaz.

Além disso, utilizamos o *feedback* recebido para aprimorar continuamente nossos processos e produtos. Ao analisar as causas das reclamações, somos capazes de identificar oportunidades de melhoria e implementar ações preventivas para evitar a recorrência de problemas semelhantes.

O Parque Bondinho Pão de Açúcar® registrou 33 reclamações, todas elas avaliadas e respondidas em média em 1 dia e 15 horas. Essa agilidade, aliada à qualidade do atendimento, nos rendeu uma nota de 7,8 no Reclame Aqui. Já o Parque do Caracol, com 11 reclamações avaliadas e um tempo médio de resposta de 1 dia e 10 horas, iniciou 2024 com uma nota de 7,6.



Agradecimentos



Um Relatório de Sustentabilidade se faz a muitas mãos, com pessoas de conhecimentos diversos. Queremos agradecer a todos vocês pela elaboração desse documento:

Alessandra Issa
MARKETING

Ana Carla Soares
RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE

Ana Carolina Souza
COMPLIANCE

Analu Fiuzza
DIRETORIA DE GENTE, GESTÃO E SUSTENTABILIDADE

Cahrolina Mauricio
MEMÓRIA INSTITUCIONAL

Carina Souza
SUPRIMENTOS

Dayvison Rabello Campos
SAÚDE, SEGURANÇA E MEIO AMBIENTE

Diana Mattos
FINANCEIRO

Diego Melo
SUSTENTABILIDADE

Gabriel Cidral
COMUNICAÇÃO INTERNA

Gustavo Maciel
GERÊNCIA GERAL DO PARQUE BONDINHO

Isabel Medina
COMPLIANCE

Jessica de Oliveira da Silva
ATRAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E DIVERSIDADE

Louana Costa
JURÍDICO

Luiz Felipe Martins Ferreira
GENTE E CULTURA

Marcos Leite de Castro
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Manuela Marques
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

Marcus Pavan
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E INOVAÇÃO

Marina Lima
GESTÃO

Marina Pereira
CONTROLADORIA

Matheus Maklister
MARKETING

Paulo Gontijo
DIRETORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

Pedro Leite de Castro
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Rafael de Souza
GERÊNCIA DE OPERAÇÕES DO PARQUE BONDINHO

Rafaela de Oliveira Giovanini
JURÍDICO

Renan Pacheco
MARKETING E COMERCIAL DO PARQUE DO CARACOL

Renata Lucca
INTELIGÊNCIA DE MERCADO

Sandra Ferraz
GERÊNCIA GERAL DE GENTE, PERFORMANCE E OPERAÇÕES DO PARQUE DO CARACOL

Sandro Fernandes
PRESIDÊNCIA

Sergio Andreoli
VICE-PRESIDÊNCIA DE OPERAÇÕES

Simonique Reis
MARKETING

Tamyres Freitas
GERÊNCIA DE GENTE E PERFORMANCE DO PARQUE DO CARACOL

Victor Leite de Paula
SUSTENTABILIDADE

Virna Palmeira
GENTE, CULTURA E DIVERSIDADE

Yasmin Morais
SUSTENTABILIDADE

Sumário de conteúdo GRI

Declaração de uso	Grupo Iter relatou as informações citadas neste sumário de conteúdo GRI para o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023 com base nas Normas GRI.
GRI 1 usada	GRI 1: Fundamentos 2021

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	ODS
Conteúdos gerais			
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-1 Detalhes da organização	4, 11	
	2-2 Entidades incluídas no Relato de Sustentabilidade da organização	4	
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	4	
	2-4 Reformulações de informações	Não houve reformulação de informações.	
	2-5 Verificação externa	Não houve verificação externa.	
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	11, 98	
	2-7 Empregados	78, 79, 80	8, 10
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	82	8
	2-9 Estrutura de governança e sua composição	19, 22	5, 16
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	19, 22	5, 16

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	ODS
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	Não temos o cargo de presidente do Conselho de Administração. No entanto, destacamos que o nosso CEO participa das reuniões do Conselho, visto que há pautas importantes da administração que precisam ser reportadas.	16
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	24	16
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	24	
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	4, 17	
	2-15 Conflitos de interesse	26	16
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	19, 31	
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	24	
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	24	
	2-19 Políticas de remuneração	25	
	2-20 Processo para determinação da remuneração	25	
	2-21 Proporção da remuneração total anual	78, 80	
	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	5	
	2-23 Compromissos de política	26, 33	16
	2-24 Incorporação de compromissos de política	33	
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	26, 31	
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	26, 31	16

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	ODS
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	<p>Uma multa foi aplicada devido à não conformidade com leis e regulamentos, especificamente em relação à cota de trabalhadores portadores de deficiência no Rio de Janeiro. Na época, construímos um plano de trabalho com o objetivo de contratar mais pessoas com deficiência para o Parque Bondinho Pão de Açúcar. Muitas das ações foram realizadas em parceria com a Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Palestra de sensibilização para todos os líderes do Parque Bondinho, conduzida pela Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência. Os palestrantes foram Daniel El Ackhar Mendes, Assessor da Gerência na Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência (GTA), e Tereza Wolff, Fisioterapeuta na Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência. 2. Workshop “Como realizar um processo de R&S inclusivo”, ministrado por Flavia Cortinovis, Gerente Geral na Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Consultora de Diversidade e Inclusão. 3. Contratação de consultoria de R&S com foco em pessoas com deficiência: 06 consultorias mapeadas e 03 consultorias definidas. 4. Desenvolvimento da equipe de R&S no mapeamento de vagas para PCD, em parceria com a Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência. 5. Divulgação de uma Cartilha de Boas Práticas de Inclusão. 6. Divulgação de vagas específicas para PCD nas plataformas de R&S. 7. Mapeamento do espaço (acessibilidade x função) - Etapa 1: Parque Bondinho. 8. Mapeamento do espaço (acessibilidade x função) - Etapa 2: Mourisco. 	
	2-28 Participação em associações	43	
	2-29 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	31	
	2-30 Acordos de negociação coletiva	Toda a força de trabalho é coberta por acordos de negociação coletiva.	8

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	ODS
Inovação e tecnologia			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais	17	
	3-2 Lista de temas materiais	17	
Mudanças climáticas			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	57	
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	57	13
	302-1 Consumo de energia dentro da organização	57	7, 8, 12, 13
GRI 302: Energia 2016	302-2 Consumo de energia fora da organização	O grupo Iter ainda não realiza o controle de consumo de combustíveis fora da organização.	7, 8, 12, 13
	302-3 Intensidade energética	57	7, 8, 12, 13
	302-4 Redução do consumo de energia	Não foi realizado uma análise sobre a redução do consumo de energia nas unidades.	7, 8, 12, 13
	302-5 Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	As reduções serão verificadas no inventário de 2024, pois iniciamos em 2023 a substituição dos tratores a diesel por tratores elétricos mais silenciosos e menos poluentes no Parque Bondinho Pão de Açúcar.	7, 8, 12, 13
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	58, 59	3, 12, 13, 14, 15
	305-2 Emissões indiretas (escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	58, 59	3, 12, 13, 14, 15
	305-3 Outras emissões indiretas (escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	58, 59	3, 12, 13, 14, 15
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	58	13, 14, 15
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	58	13, 14, 15

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	ODS
GRI 305: Emissões 2016	305-6 Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)	59	3, 12
	305-7 Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	N/A.	3, 12, 14, 15
GRI 306: Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativo relacionados a resíduos	62	3, 6, 11, 12
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	62	3, 6, 8, 11, 12
	306-3 Resíduos gerados	62, 63	3, 6, 11, 12
	306-4 Resíduos não destinados a para disposição final	62	3, 11, 12
	306-5 Resíduos destinados para disposição final	62, 63	3, 6, 11, 12, 15
Biodiversidade e ecossistema			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	50	
GRI 304: Biodiversidade 2016	304-1 Unidades operacionais próprias, arrendadas ou geridas dentro ou nas adjacências de áreas de proteção ambiental e áreas de alto valor de biodiversidade situadas fora de áreas de proteção ambiental	50	6, 14, 15
	304-2 Impactos significativos de atividades, produtos e serviços na biodiversidade	50	6, 14, 15
	304-3 Hábitats protegidos ou restaurados	50	6, 14, 15
	304-4 Espécies incluídas na lista vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com hábitats em áreas afetadas por operações da organização	50	14, 15

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	ODS
Diversidade, inclusão e equidade			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	89	
	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	78, 81	4, 5, 8, 10
GRI 401: Emprego 2016	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	83	3, 5, 8
GRI 401: Emprego 2016	401-3 Licença-maternidade/paternidade	83	5, 8
	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	89, 90, 91	5, 8
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	80	5, 8, 10
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	94	5, 8
GRI 410: Práticas de segurança 2016	410-1 Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	N/A.	16
Gestão de cadeia de suprimentos			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	98	
	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	98	
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-2 Impactos ambientais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	98	
GRI 408: Trabalho infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	98	5, 8, 16
GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	98	5, 8

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	ODS
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	98	5, 8, 16
	414-2 Impactos sociais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	98	5, 8, 16
Gestão de emergências			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	36	
GRI 416: Saúde e segurança do consumidor 2016	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	Todas as 38 categorias significativas de produtos ou serviços são avaliados impactos na saúde e segurança em busca de melhorias.	
	416-2 Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	Foram registrados 22 casos de não conformidade com leis ou códigos voluntários. Essas não conformidades foram identificadas no relatório de conformidades com as Normas Regulamentadoras.	16
Qualidade e segurança do serviço			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	74	
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	84, 85	4, 5, 8, 10
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	84, 86	8
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	84, 86	5, 8, 10
Relacionamento com comunidades e desenvolvimento local			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	95	

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	ODS
GRI 202: Presença no mercado 2016	202-1 Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero	A empresa não possui uma política de remuneração que estabeleça um valor mínimo para os salários dos funcionários superior ao salário mínimo local. Em vez disso, utiliza o salário mínimo local como base para sua remuneração.	5, 8
GRI 202: Presença no mercado 2016	202-2 Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local	A diretoria é composta por cargos de diretor executivo, diretores de áreas ou unidades de negócios, diretores regionais, além do CEO e do Gerente Geral dos Parques. Atualmente, conta com 11 membros, todos recrutados da comunidade local, o que representa 100% dos diretores, sem a necessidade de trazer profissionais de outras regiões.	8
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	50, 96	5, 9, 11
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	A empresa não realiza um mapeamento completo dos impactos econômicos indiretos gerados por suas atividades.	1, 3, 8
GRI 204: Práticas de compras 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	98	8
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliação de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	95, 96	
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-2 Operações com impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais	Não possuímos operações que gerem impactos negativos significativos nas comunidades locais. No entanto, existem impactos potenciais que podem ocorrer, como poluição sonora decorrente de eventos e atrações, e questões relacionadas ao acesso e circulação local, como o aumento do trânsito. Além disso, possíveis impactos de obras e/ou serviços na comunidade local incluem ruídos, geração de resíduos e dificuldades no acesso local.	1, 2
Relações governamentais e advocacy/órgãos reguladores			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	42	
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-4 Apoio financeiros recebido do governo	Não recebemos apoio financeiro do governo no período coberto por este relatório.	

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	ODS
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	26	16
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	26, 27, 28	16
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	26	16
GRI 415: Políticas públicas 2016	415-1 Contribuições políticas	N/A.	16
Saúde, bem-estar e segurança			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	67	
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	67, 73	8
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de risco e investigação de incidentes	67, 70, 71, 73	8
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	70, 71, 73	8
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	76	8, 16
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	71, 84	9
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	83, 84	3
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	71, 76	8
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	71	8
	403-9 Acidentes de trabalho	75	3, 8, 16
	403-10 Doenças profissionais	N/A.	3, 8, 16

Créditos

Coordenação e supervisão do projeto:

Grupo Iter

Desenvolvimento e edição do conteúdo,
coleta e análise de indicadores GRI,
gestão do projeto, desenvolvimento
do projeto gráfico e diagramação:

Grupo Report

Revisão ortográfica e gramatical:

Fábio Valverde

 Grupo Iter