

The background features a stylized illustration of a cityscape. In the foreground, there are several green trees with dark brown trunks and branches, some with small yellow and brown spots. Behind the trees, there are colorful buildings: a tall orange one with horizontal lines, a red one, and a blue one with vertical lines. The sky is white with a pattern of small pink dots and a few dark blue birds flying in the upper right corner.

# RELATÓRIO TRIMESTRAL

**PARQUE LAJEADO**

**1º TRIMESTRE DE 2022**



A NATUREZA NOS CONECTA

## Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. ATIVIDADES EXECUTADAS DE ACORDO COM OS PLANOS OPERACIONAIS .....	5
2.1. PLANO DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO .....	5
2.2. PLANO DE ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO .....	9
2.3. PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS .....	11
2.4. PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DA FAUNA.....	17
2.5. PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS.....	17
2.6. PLANO DE SEGURANÇA.....	18
2.7. PLANO DE ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL .....	19
2.8. PLANO DE CONSCIENTIZAÇÃO E INCLUSÃO .....	19
2.9. PLANO DE PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS E PROTEÇÃO CONTRA DESCARGAS ATMOSFÉRICAS .....	22
2.10. PLANO DE LIMPEZA .....	22
2.11. PLANO DE CONSERVAÇÃO DE INFRAESTRUTURA, EDIFICAÇÕES, EQUIPAMENTOS E MOBILIÁRIO .....	24
3. ANÁLISE DE CONFORMIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS COMPARATIVAMENTE AOS PLANOS OPERACIONAIS.....	25
4. RELAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE USUÁRIOS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO OU SUGESTÃO, DATA E AS MEDIDAS TOMADAS EM RELAÇÃO A ELAS; .....	27
5. RESUMO DAS CONSTATAÇÕES DE OCORRÊNCIAS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO, DATA, AS MEDIDAS TOMADAS E O TEMPO DE RESPOSTA A CADA UMA DELAS:.....	27
6. LISTA DE EVENTOS REALIZADOS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO, DATA, REGISTRO FOTOGRÁFICO, O PÚBLICO ESPERADO E EFETIVO E IMPACTOS GERADOS E AÇÕES MITIGADORAS; .....	28
7. LISTA DAS ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS E ESPORTIVAS AOS OFERECIDAS USUÁRIOS, DE MANEIRA GRATUITA, CONTENDO: NÚMERO DE HORAS DISPONIBILIZADAS, NÚMERO DE PARTICIPANTES, LOCAL E HORÁRIOS DAS ATIVIDADES;.....	28
8. RESUMO DAS OCORRÊNCIAS RELACIONADAS AOS EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS, SUBCONTRATADOS E OUTROS EXECUTORES ATIVIDADES NOS PARQUES .....	30
9. ATAS DAS REUNIÕES E DESCRIÇÃO DE ENCAMINHAMENTOS COM OS CONSELHOS GESTORES; ....	30

## FIGURAS

Figura 1: Quantidade de matérias no período .....	8
Figura 2: Meios de veiculação de matérias .....	8
Figura 3: Recomendações de prevenção ao contágio do Covid na entrada do Parque Lajeado .....	10
Figura 4: Manutenção nas áreas de gramado .....	12
Figura 5: Manutenção nas áreas de gramado .....	12
Figura 6: Área de talude sem plantio .....	13
Figura 7: Área de talude com plantio .....	13
Figura 8: Manejo de Malvaviscos .....	13
Figura 9: Despraguejado do piso .....	13
Figura 10: Triturador na área da composteira .....	14
Figura 11. Árvores caídas devido às chuvas .....	15
Figura 12: Exemplar arbóreo a ser removido .....	16
Figura 13: Exemplar já removido .....	16
Figura 14: Exemplar arbóreo a ser removido .....	16
Figura 15: Exemplar já removido .....	16
Figura 16: Exemplar arbóreo a ser removido .....	16
Figura 17: Exemplar já removido .....	16
Figura 18: Quantidade dos resíduos gerados por mês .....	18
Figura 19: Aniversário da Cidade de São Paulo .....	20
Figura 20: Dia da Floresta e das árvores .....	21
Figura 21: Comemoração do aniversário do Parque Lajeado .....	21
Figura 22: Higienização dos bebedouros .....	22
Figura 23: Lavagem dos pisos e caminhos com lavadora de alta pressão .....	23
Figura 24: Limpeza contínua dos banheiros .....	23
Figura 25: Melhorias na sede administrativa .....	24
Figura 26: Reforma dos vestiários e sanitários .....	24
Figura 28: Aula de dança gratuita .....	28
Figura 29: Aula de ginástica realizada pela ONG Casa Viviane .....	29
Figura 29: Trilha ecológica .....	29

## TABELAS

Tabela 1: Quantitativo de atendimentos no geral.....	6
Tabela 2: Análise da rede social Instagram.....	7
Tabela 3: Público Recebido entre 01/01/2022 e 31/03/2022.....	10
Tabela 4: Comparativo das Pesquisas de Satisfação de usuários realizadas em 2022. ....	11
Tabela 5: Controle de análise de água do córrego .....	17
Tabela 6: Análise de conformidade da prestação dos serviços .....	25

## 1. INTRODUÇÃO

O presente relatório trimestral tem como objetivo apresentar as informações sobre a operação e gestão do Parque Lajeado, de maneira a demonstrar regular execução dos encargos e serviços advindos do Contrato de Concessão nº 57/SVMA/2019 (“Contrato de Concessão”, “Contrato” ou “Concessão”), derivado da Concorrência Internacional Nº001/SVMA/2018, pela Urbia Gestão de Parques SPE S.A. (“Urbia” ou “Concessionária”), no período de 1º de Janeiro a 31 de Março de 2022 (1º trimestre 2022), conforme previsto na cláusula 20.6 do Contrato e no Apêndice I do Anexo III deste.

Cumprido ressaltar que as atividades da Concessionária, embora tenham ocorridos certa flexibilização das restrições, continuaram sofrendo impactos pela pandemia de Covid-19 no 1º trimestre de 2022. Por isso, uma série de atividades se manteve impossibilitada, não permitindo a contemplação de todas as atividades previstas e tampouco a exploração dos direitos emergentes do Contrato de Concessão em sua plenitude. Mesmo assim, apesar das restrições, a Urbia conseguiu implementar procedimentos, realizar manutenções prioritárias e recorrentes e produzir algumas atividades socioculturais, respeitando todos os protocolos sanitários.

Neste documento, portanto, serão apresentados os relatos e registros referentes às ações operacionais, administrativas e cotidianas realizadas pela Urbia no 1º trimestre de 2022 no Parque Lajeado, de acordo com seus planos operacionais e diretrizes estabelecidas no Caderno de Encargos da Concessionária.

## 2. ATIVIDADES EXECUTADAS DE ACORDO COM OS PLANOS OPERACIONAIS

### 2.1. PLANO DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO

A Urbia segue atuando com quadro de funcionários altamente capacitados para desenvolver com eficiência as atividades propostas nos Planos Operacionais. Seus colaboradores e terceirizados recebem treinamento de integração, aprendendo sobre visão e valores de marca, atendimento cordial e solícito aos usuários do parque, objetivos da gestão, princípios de *Compliance*, orientações sobre Segurança do Trabalho, regulamento do Parque e importância da conservação do Meio Ambiente e Patrimônio Histórico.

A agenda de treinamentos contempla também temas como diversidade e inclusão. Neste trimestre, além de treinamentos voltados à segurança dos trabalhadores, foram realizados treinamentos específicos sobre cada atividade desenvolvida no parque, atendimento cordial e experiência ao usuário, e, prevenção de contágio do Covid-19. Somente neste trimestre, foram realizadas 20 horas de treinamentos com seus funcionários e subcontratados.

Para facilitar a interação entre a Urbia e os usuários dos Parques e dar os atendimentos necessários, mantemos disponíveis vários canais de comunicação:

- Denúncias sobre desvios de conduta podem ser feitas anonimamente ou com garantia de confidencialidade em um canal exclusivo: [www.contatoseguro.com.br/urbia](http://www.contatoseguro.com.br/urbia), e-mail: [alourbia@contatosegura.com.br](mailto:alourbia@contatosegura.com.br) ou pelo telefone 0800.881.8899;
- Para informações, sugestões e reclamações ou tirar as dúvidas dos usuários mantemos o canal Fale com a Urbia (11) 3889-6100, [faleconosco@urbiaparques.com.br](mailto:faleconosco@urbiaparques.com.br);

- Nossas Redes Sociais, além de informar, também funcionam como canais de atendimento, sendo elas: Urbia Parques (contas no Instagram, Facebook, LinkedIn e Youtube).

Através do canal de denúncias, o contato seguro da Urbia recebeu 8 denúncias nesse trimestre, sendo que nenhuma delas foi específica do Parque Lajeado, e, todas vem sendo tratadas em um comitê específico de *Compliance*.

Através do Canal de Relacionamento do “fale conosco”, tivemos um total de 313 atendimentos. No entanto, nenhum atendimento foi específico para o Parque Lajeado:

Tabela 1: Quantitativo de atendimentos no geral

FALE CONOSCO	TOTAL	PORCENTAGEM
SERVIÇOS/ ATRATIVOS/ EQUIPAMENTOS	161	51,44%
EVENTOS	42	13,42%
RH	26	8,31%
AUTORIZAÇÃO DE FOTOGRAFIA	18	5,75%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	18	5,75%
PARCERIA COMERCIAL	13	4,15%
SEGURANÇA	11	3,51%
ACHADOS E PERDIDOS	8	2,56%
OUTROS	8	2,56%
FAUNA E FLORA	4	1,28%
SUPRIMENTOS	3	0,96%
SINALIZAÇÃO	1	0,32%
	<b>313</b>	<b>100%</b>

Fonte: Operação Urbia, 2022.

Todos os questionamentos foram atendidos pela Concessionária, tendo prestado as informações necessárias e esclarecimentos pertinentes para manter a comunicação com os usuários. A relação das Sugestões e Reclamações, assim como as tratativas tomadas, são apresentadas no item 4 deste relatório.

As redes sociais tiveram bastante movimento neste primeiro semestre de 2022, com a produção de conteúdo contínuo, gerando engajamento com os seguidores, além de prestar serviços aos frequentadores dos Parques, sob gestão da concessionária. Seguem detalhes:

## **@URBIAPARQUES**

### **Instagram**

Tabela 2: Análise da rede social Instagram

<b>Total de Seguidores</b>	<b>Novos Seguidores</b>	<b>Nº de Posts</b>	<b>Interações</b>	<b>Nº de Stories</b>	<b>Nº de Reels</b>
9.039	951	24	2.373	13	1

Fonte: Comunicação Urbia, 2022

### **IMPrensa**

A quantidade de publicações realizadas pela imprensa nacional sobre os parques geridos pela Urbia foi muito acentuada – com destaque para o Parque Ibirapuera, somando mais de 1.325 matérias neste primeiro trimestre de 2022, conforme mostra o gráfico:



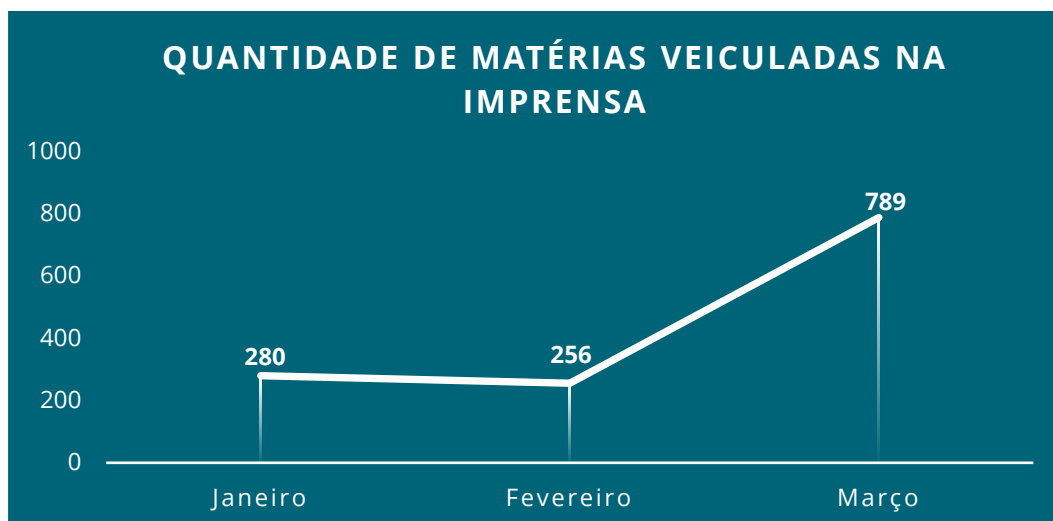


Figura 1: Quantidade de matérias no período

Deste número, 1.215 matérias foram veiculadas somente em portais online de jornais, conforme ilustra a figura abaixo. Estima-se que as reportagens tenham tido um alcance aproximado de 510,8 milhões de leitores durante os três meses, sendo sua maioria em tom positivo.

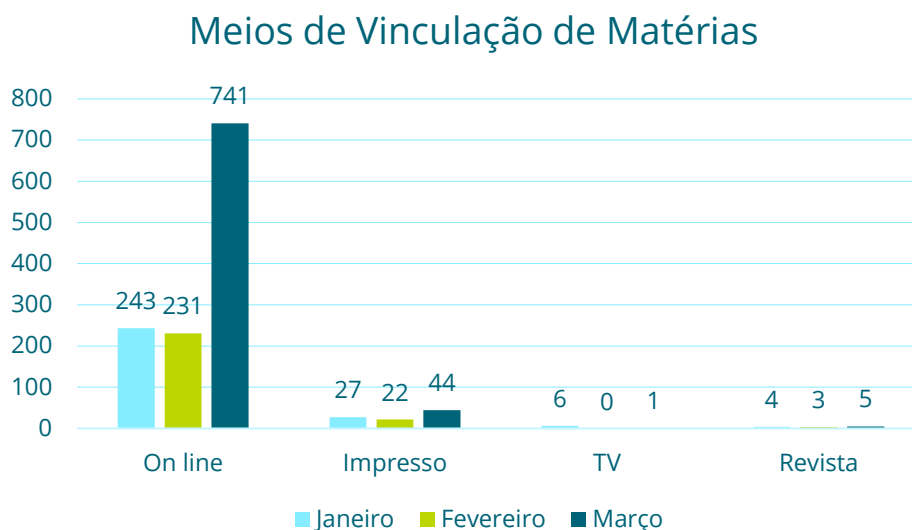


Figura 2: Meios de veiculação de matérias

## 2.2. PLANO DE ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

Algumas ações propostas neste Plano já puderam ser iniciadas como é o caso das visitas guiadas, campanhas de meio ambiente, de desenvolvimento social e comunitário. Para ampliar estas atividades, a Urbia continua dando importantes passos para que a visita se mantenha sendo realizada com segurança e promovendo uma experiência qualificada a seus usuários.

Totens com álcool gel fazem parte do protocolo de recepção do usuário, diariamente. Dentro do Parque, totens estão distribuídos em pontos estratégicos onde há circulação de pessoas, com rotina de reposição frequente, bem como a limpeza e manutenção executadas sob demanda.

No mês de março, o Governo do Estado de São Paulo, flexibilizou o uso de máscaras em locais abertos. Mesmo com a decisão, a Urbia manteve os protocolos de prevenção ao Covid-19, disponibilizando totens com termômetros e álcool gel nas portarias, que permitem que o visitante cheque sua temperatura e se higienize de maneira autônoma. Dentro do Parque, mais totens de álcool gel estão distribuídos em praticamente todos os pontos onde há circulação de pessoas, com rotina frequente de reposição. Placas e faixas em locais estratégicos alertam sobre os cuidados necessários para a prevenção ao contágio.



Figura 3: Recomendações de prevenção ao contágio do Covid na entrada do Parque Lajeado

Neste trimestre, mesmo com quantitativos muito abaixo do previsto pela concessionária, o Parque Lajeado recebeu muitos visitantes. Este aumento do público também está relacionado com o avanço da vacinação contra a pandemia do Covid-19. Mesmo assim, o número de visitantes ficou muito abaixo do esperado para o período exibidos em situações de normalidade.

No ano de 2021 foi observado uma queda no número de visitantes, devido às restrições que estavam sendo. Desde julho de 2021, com o horário de visitação normalizado, observa-se que o número de visitantes sofreu variação, com uma média superior a 6.700 visitantes por mês.

Tabela 3: Público Recebido entre 01/01/2022 e 31/03/2022.

01/01 a 31/01	01/02 a 28/01	01/03 a 31/03	TOTAL
5.548	7.047	7.513	<b>20.108</b>
27,59%	35,05%	37,36%	

Fonte: Segurança Urbia, 2022.

A Urbia, através da contratação de instituto independente de pesquisa e especializado em estatística, o Instituto PHD, desenvolveu as pesquisas de Satisfação do Usuário, seguindo as diretrizes estabelecidas no Apêndice II – diretrizes para

pesquisas com usuário, parte integrante do Anexo III – caderno de encargos da concessionária, obtendo os seguintes índices:

Tabela 4: Comparativo das Pesquisas de Satisfação de usuários realizadas em 2022.

LAJEADO	1º TRIMESTRE 2021	2º TRIMESTRE 2021	3º TRIMESTRE 2021	4º TRIMESTRE 2021	1º TRIMESTRE 2022
PE01 – Limpeza	0,92	0,95	0,95	0,90	0,91
PE02 – Qualidade e Atualidade de Equipamentos	0,77	0,84	0,84	0,73	0,80
PE03 – Manejo de áreas verdes	0,93	0,94	0,95	0,93	0,94
PE04 – Segurança	0,91	0,94	0,96	0,91	0,93
PE06 – Acessibilidade	0,79	0,76	0,83	0,90	0,83
PE07 – Serviços de orientação	0,84	0,85	0,88	0,87	0,84
PE08 – Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte	0,62	0,71	0,70	0,67	0,72
PE09 – Cordialidade dos funcionários	0,94	0,95	0,96	0,92	0,96
<b>NFPS</b>	<b>0,86</b>	<b>0,88</b>	<b>0,90</b>	<b>0,87</b>	<b>0,88</b>

Fonte: Instituto PHD, 2022.

Os resultados acima expostos, demonstram uma melhora na avaliação dos visitantes do Parque Lajeado em comparação ao trimestre anterior, evidenciando excelente atendimento ao visitante, bem como a percepção destes aos cuidados com o Parque. Portanto, conclui-se que as ações desempenhadas pela Urbia tiveram efeito comprovadamente positivo na experiência e acolhimento dos usuários.

### 2.3. PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS

Os serviços de manejo e conservação de recursos naturais do Parque Lajeado, durante este 1º trimestre de 2022, seguiram o planejamento das atividades, visando melhoria contínua das áreas verdes. Durante o período realizamos manutenções constantes, assim como o manejo das áreas jardinadas. Além das rotinas de despraguejamento, roçadas, manutenção da composteira, planto de espécies controle de espécies exóticas etc.

A manutenção do corte dos gramados é realizada por uma equipe treinada com a utilização de roçadeiras manuais motorizadas, de forma a manter a grama em altura ideal e homogênea, bem como executar o refilamento junto a guias e pavimento. A recomendação da operação de corte após a produção e a dispersão de sementes foi considerada, tornando os locais atrativos para forragear aves granívoras, tais como papacapim, bico-de-lacre, coleirinha e canário-da-terra.



Figura 4: Manutenção nas áreas de gramado



Figura 5: Manutenção nas áreas de gramado



Figura 6: Area de talude sem plantio



Figura 7: Area de talude com plantio



Figura 8: Manejo de Malvaviscos



Figura 9: Despraguejado do piso.

A limpeza dos gramados é realizada diariamente, com a separação de resíduos orgânicos dos recicláveis. O material resultante de queda de folhas e galhos é direcionado para trituração, compostagem e forração de solos expostos.



Figura 10: Triturador na área da composteira

As atividades de melhoria das trilhas como a colocação de material triturado e reformas de baixo impacto são desenvolvidos de forma rotineira para garantir a segurança e a experiência do usuário, assim como a manutenção das áreas de convivência e proteção do solo exposto.

### **Manejo arbóreo**

Todos os manejos realizados são previamente autorizados pela SVMA. Cabe ressaltar que, todos os laudos são emitidos pela Engenheira Agrônoma, devidamente registrada no conselho de classe, com mais de 3 anos de experiência.

Em relação a emissão de laudos, nesse período foi encaminhado para aprovação três laudos de manejo arbóreo, solicitando a autorização para a supressão de onze árvores. Os trâmites entre o encaminhamento dos laudos e as aprovações do manejo arbóreo com a publicação no Diário Oficial do Município de São Paulo (DOM) desses laudos levou em média 11 dias.

### ***Manejo realizado***

Nesse trimestre tivemos a ocorrência de fortes chuvas as quais castigaram o parque e derrubaram diversas árvores em um único dia, conforme imagens abaixo. As atividades de supressão ocorreram em 11 indivíduos arbóreos, 4 suprimidos de forma preventiva e 7 em caráter emergencial devido à queda.



Figura 11. Árvores caídas devido às chuvas.





Figura 12: Exemplar arbóreo a ser removido



Figura 13: Exemplar já removido



Figura 14: Exemplar arbóreo a ser removido



Figura 15: Exemplar já removido



Figura 16: Exemplar arbóreo a ser removido



Figura 17: Exemplar já removido

## Recursos hídricos

Sabe-se que a qualidade das águas dos recursos hídricos do Parque Lajeado não é responsabilidade da Urbia. No entanto, realizamos o monitoramento trimestral da qualidade das águas do córrego do Parque. No período foram coletadas amostras e o laudo de acordo com a Resolução CONAMA 357, Artigo 15 – Classe 2 está nos anexos ao relatório.

Tabela 5: Controle de análise de água do córrego

Data da Coleta	Nome do Ponto	Tipo de Análise	Laudo	Atendimento
14/03/2022	Córrego	CONAMA 357 ART 15 - Classe 2	O(s) parâmetro(s) Alumínio Dissolvido, Nitrato (como N), Manganês Total, Coliformes Termotolerantes ultrapassam os limites máximos permitidos	NÃO ATENDE

Fonte: Hidrolabor, 2022.

### 2.4. PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DA FAUNA

Não houve ocorrências relacionadas à Manejo e Conservação de Fauna neste 1º trimestre de 2022 no parque.

### 2.5. PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

Os resíduos gerados no Parque Lajeado, seja pelos usuários ou pelos procedimentos de limpeza, poda de árvores, roçagem ou varrição, são separados na

fonte. Essa separação classifica-se entre recicláveis, rejeitos e resíduos florestais. Os usuários depositam seus resíduos em lixeiras que indicam essa classificação.

Além dos resíduos produzidos pelo consumo, o Parque recolhe também os resíduos das atividades de manejo, como podas e cortes de grama, são destinados à composteira após passarem por um processo de trituração. Alimentado a própria cadeia de tratamento das áreas verdes.

No referido período, foram gerados um total de 652,88 kg de resíduos no Parque Lajeado. Abaixo, podemos observar a produção deste resíduo.

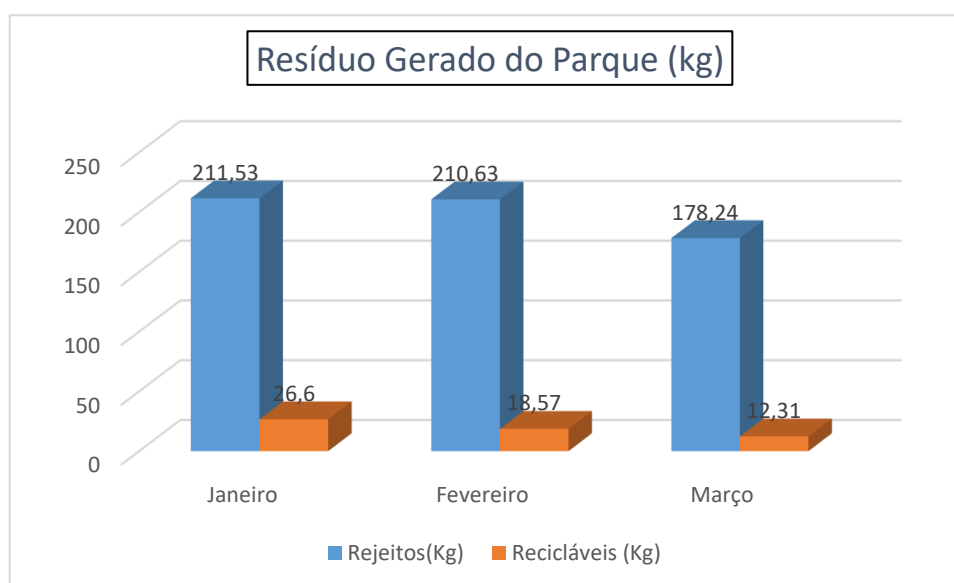


Figura 18: Quantidade dos resíduos gerados por mês.

## 2.6. PLANO DE SEGURANÇA

Contando com equipe de vigilância patrimonial altamente capacitada e em regime de plantão 24 horas por dia, são realizadas rondas rotineiras para garantir a segurança dos usuários e do patrimônio do Parque.

A equipe de segurança é treinada periodicamente, e o efetivo realiza diariamente a contagem do público que ingressa no Parque. Importante ressaltar o apoio que temos dos órgãos públicos, cuja interação tem funcionado com excelência.

Não houve ocorrências no Parque Lajeado neste 1º trimestre de 2022.

## 2.7. PLANO DE ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL

No que tange ao atendimento ambulatorial e emergencial, os vigilantes do Parque Lajeado possuem treinamento de brigadista e primeiros socorros e estão aptos a efetuarem o primeiro atendimento em caso de incidentes com usuários e trabalhadores.

Não houve ocorrências relacionadas à Atendimento Ambulatorial e Remoção Emergencial neste 1º trimestre de 2022 no parque.

## 2.8. PLANO DE CONSCIENTIZAÇÃO E INCLUSÃO

É um grande desafio implementar todas as variáveis do universo da inclusão, mas a Urbia está disposta a aprender diariamente sobre o tema e fazer do Parque mais atrativo aos usuários que necessitam de qualquer tipo de atenção especial.

A estrutura do Parque demanda adaptação, ainda dependem de aprovação do Plano de Intervenção pelo Poder Concedente, assim como da Comissão Permanente de Acessibilidade. As novas instalações e atividades buscam oferecer soluções.

Algumas das obras feitas no ano passado sanaram algumas das questões referentes a acessibilidade, porém muitas ainda estão por vir, após as intervenções.

Além de atenção às propostas físicas, no âmbito social precisamos ser atentos aos grupos vulneráveis, fruto de comportamentos históricos e estruturais. A agenda de treinamentos da equipe contempla temas como diversidade e inclusão.

Neste período, com a flexibilização de alguns protocolos sanitários, foi possível a realização de algumas atividades voltadas a comunidade frequentadora do Parque Lajeado, os quais são apresentadas no Item 7 deste relatório.

Algumas das ações também foram realizadas através das redes sociais:



Figura 19: Aniversário da Cidade de São Paulo.

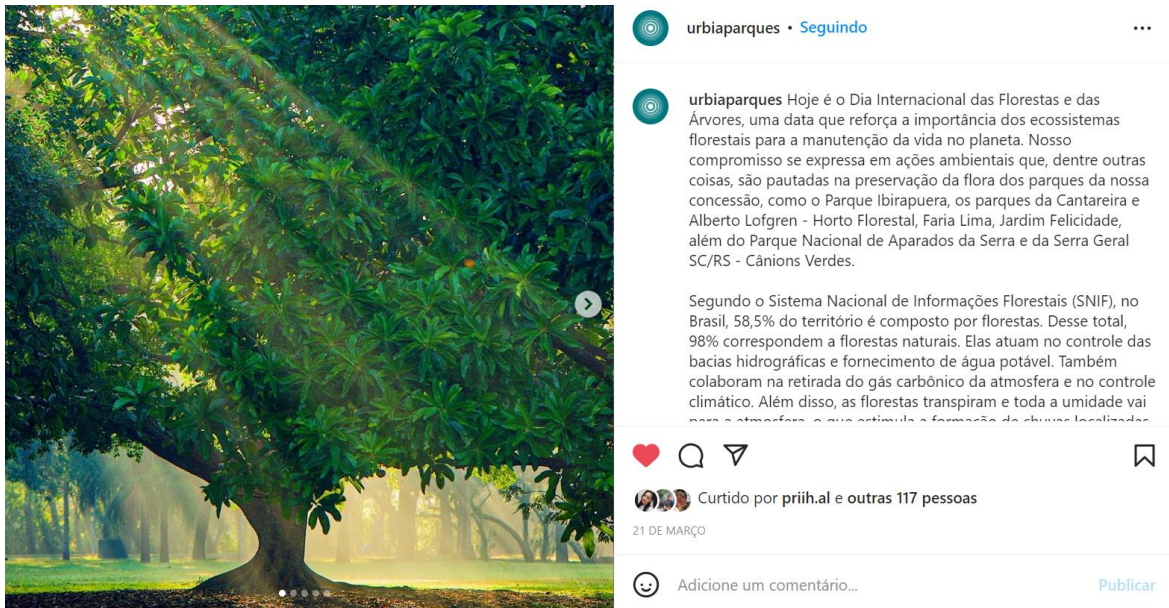


Figura 20: Dia da Floresta e das árvores



Figura 21: Comemoração do aniversário do Parque Lajeado

## 2.9. PLANO DE PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS E PROTEÇÃO CONTRA DESCARGAS ATMOSFÉRICAS

A Urbia realizou treinamento de brigadista aos vigilantes do Parque Lajeado, abrangendo conteúdos como primeiros socorros e combate a princípio de incêndio. No trimestre em questão, não tivemos nenhuma ocorrência de incêndio.

## 2.10. PLANO DE LIMPEZA

Nesse primeiro trimestre mesmo com flexibilizações de alguns protocolos relacionados ao COVID-19, a Urbia manteve a intensificada da limpeza e higienização nos equipamentos internos e externos, adequando uma nova rotina de limpeza junto a seus colaboradores, englobando a higienização da bebedouros, maçanetas, lixeiras e equipamentos de ginastica e playground e lavagem completa de pisos e sanitários.



Figura 22: Higienização dos bebedouros.



Figura 23: Lavagem dos pisos e caminhos com lavadora de alta pressão.

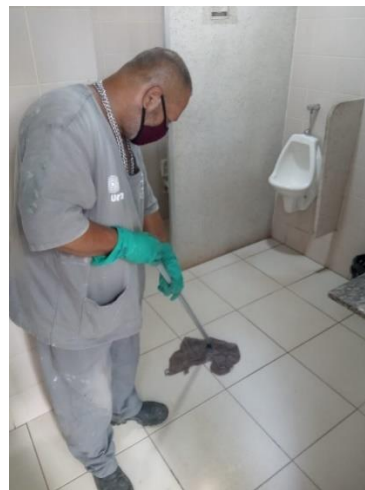


Figura 24: Limpeza contínua dos banheiros.

Destaca-se o grupo de trabalho formado entre as áreas de Manejo, Sustentabilidade e Operações para a limpeza de áreas verdes, garantindo que os resíduos sejam devidamente separados de produtos orgânicos, de produtos poda e corte dos gramados.



## 2.11. PLANO DE CONSERVAÇÃO DE INFRAESTRUTURA, EDIFICAÇÕES, EQUIPAMENTOS E MOBILIÁRIO

Para manter os equipamentos e o Parque em pleno funcionamento, a Urbia tem realizado diariamente a limpeza e conservação das áreas internas e externas, a revisão de equipamentos e manutenções prediais e, quando necessário, substituição de itens em estado de deterioração nos equipamentos e espaços do Parque.

Nesse trimestre a Urbia avançou nas reformas e melhorias para o Parque Lajeado, iniciando pelo prédio administrativo, vestiários masculino e feminino dos funcionários e sala de limpeza e manejo.



Figura 25: Melhorias na sede administrativa.



Figura 26: Reforma dos vestiários e sanitários.

### 3. ANÁLISE DE CONFORMIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS COMPARATIVAMENTE AOS PLANOS OPERACIONAIS

Tabela 6: Análise de conformidade da prestação dos serviços

PLANO OPERACIONAL	INDICADOR	STATUS
Administração e Gestão	Equipe técnica capacitada	Atendido
	Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias	Atendido
	Relatório Diário de ocorrências	Atendido
	Treinamento das equipes	Atendido
Experiência do usuário	Serviço de informações ao visitante - comunicação visual	Atendido
	Canal de atendimento	Atendido
	Contagem do número de usuários	Atendido
	Pesquisas de satisfação	Atendido
	Bebedouros disponíveis	Atendido
	Internet sem fio disponível	Depende do Plano de Intervenções
	Plano de rotas acessíveis	Depende do Plano de Intervenções
Manejo de Recursos Naturais	Gramados	Atendido
	Plantas tóxicas e espinhentas	Atendido
	Manutenção paisagística dos jardins	Atendido
	Galhos secos	Atendido
	Árvores mortas	Atendido
	Identificação de indivíduos de espécies vegetais significativas	Atendido
	Espécies exóticas invasoras	Atendido
	Vegetação sadia	Atendido
	Placa informativa/educativa	Depende do Plano de Intervenções
	Banco de dados sobre a vegetação do Parque	Parcialmente atendido
	Dados dendrométricos	Parcialmente atendido
	Trechos com solo exposto e/ou erosão	Atendido
	Qualidade da água das nascentes	Atendido
Análise de fertilidade do solo	Atendido	
Fauna	Ausência de grandes painéis de vidro ou acrílico	Atendido
	Laudos técnicos emitidos por prestador de serviços, qualificado e reconhecido, que atestem que toda a área do Parque se encontra livre de infestações de pragas	Atendido
	Equipamentos de manejo e contenção	Atendido

	Mortalidade de animais silvestres decorrente de acidentes	Atendido
	Mortalidade de animais silvestres decorrente de predação	Atendido
	Animais domésticos	Atendido
	Fauna sinantrópica	Atendido
Resíduos	Resíduos orgânicos	Atendido
	Resíduos recicláveis	Atendido
	Resíduos não recicláveis	Atendido
	Manual Operacional de limpeza	Atendido
Segurança	Manual Operacional de segurança	Atendido
	Sistema de monitoramento por câmeras	Depende do Plano de Intervenções
	Treinamentos da vigilância	Atendido
	Iluminação apropriada	Depende do Plano de Intervenções
	Rondas controladas	Atendido
	Equipe de brigadista	Atendido
Conscientização e Inclusão	Horta comunitária ativa no parque	Depende do Plano de Intervenções
	Oficinas e atividades de bem-estar	Impactado pela Pandemia
	Atividades inclusivas	Atendido
	Mulheres nas atividades do parque	Atendido
	Ação sobre a importância da água	Parcialmente atendido
	Ações sobre consumo sustentável e oficinas de reuso de resíduos	Impactado pela Pandemia
	Ações educativas sobre mudanças climáticas	Impactado pela Pandemia
	Ações educativas sobre questões ambientais diversas	Atendido
Comunicação positiva no parque e realização de ações de cidadania	Atendido	
Prevenção de incêndios e descargas atmosféricas	Bombas constais e abafadores para princípios de incêndio em áreas de mata ou bosque, assim como EPI's relacionados	Atendido
	Extintores de incêndio	Atendido
	Sinalização	Atendido
	Luz de emergência	Atendido
	Detecção automática de incêndio	Depende do Plano de Intervenções
	Alarme de incêndio	Depende do Plano de Intervenções
	Laudo de Inspeção do Sistema de Proteção Contra Descargas Atmosféricas - SPDA	Atendido
	Treinamento de Prevenção e Combate a Incêndio	Atendido
	Simulado de Combate à Incêndio	Atendido

Limpeza	Limpeza e conservação dos Sanitários e vestiários	Atendido
	Limpeza e conservação dos ambientes administrativos e de uso restrito de funcionários e prestadores	Atendido
	Produtos ecológicos	Atendido
	Equipe disponível	Atendido
	Limpeza externa	Atendido
	Limpeza de caixa d'água	Atendido
	Limpeza dos bebedouros	Atendido
	Limpeza de equipamentos externos (playground, bancos, placas de comunicação etc.)	Atendido

Fonte: QSMA Urbia, 2022.

4. RELAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE USUÁRIOS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO OU SUGESTÃO, DATA E AS MEDIDAS TOMADAS EM RELAÇÃO A ELAS;

Não houve ocorrências no Parque Lajeado nesse período.

5. RESUMO DAS CONSTATAÇÕES DE OCORRÊNCIAS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO, DATA, AS MEDIDAS TOMADAS E O TEMPO DE RESPOSTA A CADA UMA DELAS:

Não houve ocorrências no Parque Lajeado nesse período.

6. LISTA DE EVENTOS REALIZADOS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO, DATA, REGISTRO FOTOGRÁFICO, O PÚBLICO ESPERADO E EFETIVO E IMPACTOS GERADOS E AÇÕES MITIGADORAS;

Não houve Eventos no Parque Lajeado nesse período.

7. LISTA DAS ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS E ESPORTIVAS AOS OFERECIDAS USUÁRIOS, DE MANEIRA GRATUITA, CONTENDO: NÚMERO DE HORAS DISPONIBILIZADAS, NÚMERO DE PARTICIPANTES, LOCAL E HORÁRIOS DAS ATIVIDADES;

Aula de ginastica realziada pela UBS Chabilandia de forma gratuita, realizada de segunda, quarta e sexta das 07:00 as 08:00, numero de frequentadores de 60 a 70 pessoas.



Figura 27: Aula de dança gratuita.

Também foi possível a realização da parceria com a ONG Casa Viviane, que atende mulheres vítimas de abusos e violência doméstica, a qual utilizou o parque para realizar eventos de ginastica e musicoterapia.



Figura 28: Aula de ginastica realizada pela ONG Casa Viviane.

No dia 25/03/22 em comemoração ao aniversário do Parque Lajeado, foi realizada uma trilha ecológica pela área e mata nativa do parque. Neste, foi possível abordar temas relacionados a preservação da biodiversidade e a importância da área para a sociedade. A atividade contou com a presença do administrador, a estagiária e um grupo de 40 frequentadores.



Figura 29: Trilha ecológica.

8. RESUMO DAS OCORRÊNCIAS RELACIONADAS AOS EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS, SUBCONTRATADOS E OUTROS EXECUTORES ATIVIDADES NOS PARQUES

Não se aplica

9. ATAS DAS REUNIÕES E DESCRIÇÃO DE ENCAMINHAMENTOS COM OS CONSELHOS GESTORES;

O Parque Lajeado não possui Conselho Gestor.

