



# RELATÓRIO TRIMESTRAL

PARQUE IBIRAPUERA

*4º trimestre de 2020*



## Sumário

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>3</b>
<b>1. ATIVIDADES EXECUTADAS DE ACORDO COM OS PLANOS OPERACIONAIS PREVISTOS NO ANEXO III - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA</b> .....	<b>6</b>
1.1 PLANO DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO .....	6
1.2 PLANO DE ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO .....	8
1.2.1 PESQUISAS E DADOS OBTIDOS .....	11
1.3 PLANO EDUCACIONAL E CULTURAL DO PLANETÁRIO E ESCOLA MUNICIPAL DE ASTROFÍSICA ‘ARISTÓTELES ORSINI’ .....	13
1.4 PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS .....	14
1.5 PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DA FAUNA .....	23
1.6 PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS .....	25
1.7 PLANO DE SEGURANÇA .....	26
1.8 PLANO DE ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL .....	28
1.9 PLANO DE CONSCIENTIZAÇÃO E INCLUSÃO .....	30
1.10 PLANO DE PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS E PROTEÇÃO CONTRA DESCARGAS ATMOSFÉRICAS .....	31
1.11 PLANO DE LIMPEZA .....	32
1.12 PLANO DE CONSERVAÇÃO DE INFRAESTRUTURA, EDIFICAÇÕES, EQUIPAMENTOS E MOBILIÁRIO .....	33
<b>2. ANÁLISE DE CONFORMIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS COMPARATIVAMENTE AOS PLANOS OPERACIONAIS</b> .....	<b>37</b>
<b>3. RELAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE USUÁRIOS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO OU SUGESTÃO, DATA E AS MEDIDAS TOMADAS EM RELAÇÃO A ELAS;</b> .....	<b>53</b>
<b>4. RESUMO DAS CONSTATAÇÕES DE OCORRÊNCIAS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO, DATA, AS MEDIDAS TOMADAS E O TEMPO DE RESPOSTA A CADA UMA DELAS:</b> .....	<b>56</b>
<b>5. LISTA DE EVENTOS REALIZADOS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO, DATA, REGISTRO FOTOGRÁFICO, O PÚBLICO ESPERADO E EFETIVO E IMPACTOS GERADOS E AÇÕES MITIGADORAS</b> .....	<b>58</b>
<b>6. 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;</b> .....	<b>60</b>

<b>7. RESUMO DAS OCORRÊNCIAS RELACIONADAS AOS EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS, SUBCONTRATADOS E OUTROS EXECUTORES ATIVIDADES NOS PARQUES .....</b>	<b>63</b>
<b>8. ATAS DAS REUNIÕES E DESCRIÇÃO DE ENCAMINHAMENTOS COM OS CONSELHOS GESTORES; .....</b>	<b>64</b>

## INTRODUÇÃO

O Parque Ibirapuera (“Parque”) é um equipamento de infraestrutura social e ambiental que representa um dos mais importantes espaços municipais voltados ao meio ambiente, ao lazer, à cultura e à história. Como espaço verde em meio ao cinza urbano, representa uma oportunidade de encontro social e reintegração do indivíduo com a natureza e com o patrimônio cultural e histórico da cidade de São Paulo. Para além do município, o Parque se constitui como um dos mais relevantes pontos turísticos, atraindo visitantes de outras localidades do país e do mundo. É um dos maiores parques urbanos do país e por sua relevância, dimensões e localização, recebe milhões de visitantes todos os anos, tornando sua gestão um processo complexo de inúmeras atividades operacionais e administrativas.

O presente documento apresenta os resultados e análises operacionais e administrativas referente ao Relatório Trimestral (“Relatório”) do Parque Ibirapuera, do 4º trimestre de 2020. Tal Relatório deriva das disposições contratuais contidas na cláusula 20.6. do Contrato de Concessão nº 57/SVMA/2019 (“Contrato de Concessão” ou “Concessão”), na cláusula 5.25 do Anexo III (“Caderno de Encargos”) e, mais detalhadamente, do Apêndice I do Anexo III. O Relatório tem por objetivo apresentar um diagnóstico operacional do Parque para o período analisado, além de registrar as ações realizadas pela Urbia Gestão de Parques SPE SA (“Urbia” ou Concessionária”) na gestão do Parque Ibirapuera, que desde 20 de outubro de 2020 está sob sua responsabilidade.

Além disso, este Relatório compila todas as ocorrências, eventos e interfaces com usuários registrados ao longo do último trimestre, de modo a remeter informações importantes ao Poder Concedente, na figura da Prefeitura Municipal de São Paulo (“PMSP”), através da gestão da Comissão de Fiscalização

de Contratos de Concessão (“CFCC”) da Secretaria do Verde e do Meio Ambiente (“SVMA”), de maneira transparente, garantindo a governança e regulação do Contrato de Concessão. Ademais, busca-se evidenciar o fiel cumprimento, quando aplicável, dos encargos do Contrato e das diretrizes dos Planos Operacionais e do Plano Diretor do Parque.

Entende-se como trimestre, neste caso em particular, o período compreendido entre 20 de outubro de 2020, data em que a Urbia assumiu efetivamente a operação do Parque, até 31 de dezembro de 2020, último dia do ano e do trimestre em questão. A data de 20 de outubro foi definida em Termo Aditivo nº 01/SVMA/2020, assinado entre Urbia e PMSP, prorrogando a data inicialmente prevista por conta dos efeitos da pandemia da doença Covid-19, que mantiveram o Parque fechado entre 21 de março e 13 de julho de 2020.

Durante todo o ano de 2020, o Brasil e o mundo viveram inúmeras restrições impostas pela Covid-19. No dia 21 de março de 2020, foi determinado o fechamento dos parques municipais por tempo indeterminado. Em 13 de julho, o Parque foi reaberto parcialmente durante a semana (segunda a sexta feira, exceto feriados) para um limite de até 40% do público e com restrição de horário, apenas entre 6h e 16h.

Não obstante, efetivamente, o período de transição apenas foi reestabelecido em 20 de julho de 2020, reiniciando o Estágio 2 do Plano de Transição Operacional (“PTO”), que passou a ter duração de apenas três meses, por isso o início da operação, concomitante ao início do Estágio 3, assinalado em 20 de outubro. Além disso, uma enorme gama de atividades e serviços ao público foi restringida ou proibida, como: o uso dos bebedouros, parques infantis, espaços para prática de esportes coletivos, realização de eventos etc. Basicamente, aos visitantes só se permitiu caminhar, correr e andar de bicicleta,

respeitando as regras sanitárias e de distanciamento. Em 24 de agosto foi permitido o funcionamento em horário integral do Parque Ibirapuera, mas apenas nos dias de semana.

A partir de 31 de outubro o Parque foi autorizado a reabrir aos finais de semana, respeitando o limite de 60% da capacidade total e seguindo vários protocolos de segurança contra o Covid-19. Não obstante, nossos Planos Operacionais foram desenvolvidos, ao longo do 2º e 3º trimestres de 2020, considerando o pleno funcionamento do Parque, imaginando que a pandemia seria transitória e estava em seu fim, o que não se confirmou na prática.

Antes do encerramento do trimestre, viu-se uma piora significativa da pandemia não só em São Paulo, mas em todo o território nacional, com aumento de casos e mortes diários e maior ocupação de leitos de UTI. Por conta disso, o Parque foi fechado extraordinariamente em duas ocasiões: entre 25 e 27/12 e entre 31/12 a 03/01/2021. Esse fechamento foi determinado pelo Governo do Estado de São Paulo, que incluiu o Estado inteiro na fase vermelha do Plano São Paulo como estratégia de contenção da disseminação do vírus durante as festas de final de ano.

Sem embargo, apesar das restrições, a Urbia conseguiu implementar uma série de procedimentos, realizar diversas melhorias operacionais fundamentais, executar manutenções prioritárias e produzir algumas atividades socioculturais, respeitando todos os protocolos de prevenção ao vírus. Como veremos, também houve um esforço enorme para adaptar o Parque às novas condições sanitárias, além de disseminar informação e orientações aos usuários, de modo a evitar que o Parque se tornasse um polo de contaminação.

Neste documento, portanto, serão apresentados os relatos e registros referentes às ações realizadas pela Urbia no 4º trimestre de 2020, mantendo o

compromisso da empresa de preservar o Patrimônio Histórico, Cultural e Ambiental, e prestar o serviço público de qualidade a seus visitantes, com o objetivo de tornar o Parque cada vez mais inclusivo e democrático.

## 1. ATIVIDADES EXECUTADAS DE ACORDO COM OS PLANOS OPERACIONAIS PREVISTOS NO ANEXO III - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA

### 1.1 PLANO DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO

Após a finalização do Estágio 2 do PTO, a Urbia iniciou a efetiva gestão operacional do Parque Ibirapuera em 20/10/2020, sob supervisão da administração atual do Parque, formada por funcionários da Secretaria do Verde e do Meio Ambiente (“SVMA”).

Conforme já indicado na Introdução deste Relatório, a Urbia assumiu o Parque em momento adverso e com menor tempo para fazer a transição da administração pública para sua administração, o que exigiu ainda mais resiliência nestes primeiros meses de operação. Mesclando a experiência dos procedimentos administrativos e de governança de sua controladora, a Construcap CCPS Engenharia e Comércio S/A, com um modelo próprio de gestão e formando uma equipe com diversos profissionais egressos da administração pública e gestores de outros equipamentos do Parque, a Urbia compôs um time comprometido e experiente, além de montar processos operacionais e administrativos necessários para a devida gestão da infraestrutura do Parque.

Os novos colaboradores recebem treinamento de integração, aprendendo sobre valores de marca, objetivos da gestão, princípios de *compliance* e orientações sobre Segurança do Trabalho. A agenda de



treinamentos contempla temas como diversidade e inclusão. Além disso, é passado aos colaboradores todas as exigências do Contrato de Concessão, as diretrizes do Plano Diretor e toda a história e importância do Parque Ibirapuera para a cidade. Neste trimestre, além dos treinamentos de integração, também realizamos treinamento específico na Semana da Consciência Negra com orientações sobre boas práticas na luta antirracista.

Terceirizados também recebem o treinamento de integração para que absorvam os valores da empresa e estejam aptos a lidar com o público e com as ocorrências e incidentes que potencialmente ocorrem no Parque. Na área operacional é realizado diariamente o Treinamento de Segurança (TDS) a fim de evitar situações de risco, tanto para as equipes quando para os usuários.

Além de manter o cadastro de todo o time, próprio e terceirizado, digitalizado e atualizado, a Urbia realizou o cadastramento de 152 vendedores autônomos que compareceram aos encontros realizados no Planetário. Entre 10 e 15 de novembro, fizemos um mutirão de adequação dos carrinhos, incluindo limpeza profunda e melhorias na comunicação visual dos carrinhos, além de realizar diversos workshops, integrações, treinamento, oitivas com os vendedores autônomos do Parque.

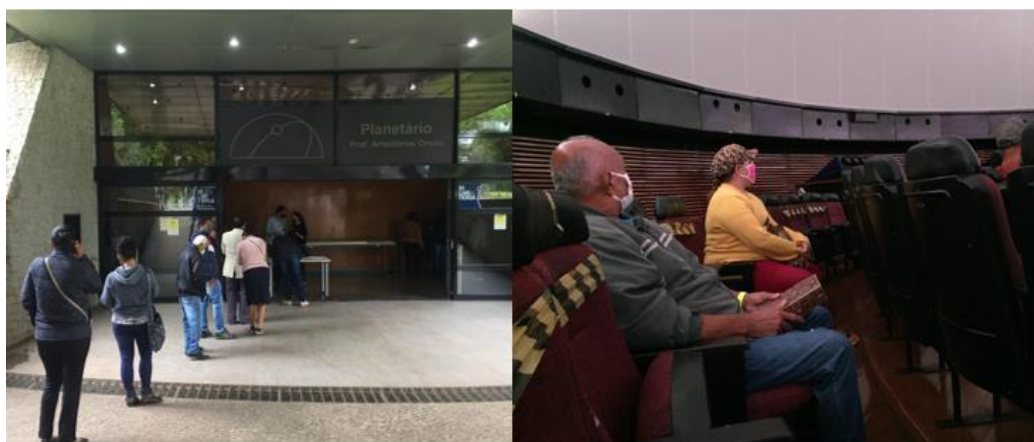


Foto 1 - Reunião com vendedores autônomos



No âmbito das relações institucionais, participamos das reuniões entre SVMA, conselho gestor e moradores. Realizamos reuniões de alinhamento com grande parte dos equipamentos não concedidos e divulgamos suas atividades em nossas Redes Sociais.

Além disso, estruturou-se uma área, com apoio de empresa terceira especializada, para o monitoramento e ações nas redes sociais, de modo a captar a sensação do público acerca de temas relacionados ao Parque e capilarizar a atuação da Urbia frente a seus usuários, dirimindo dúvidas e publicando informações relevantes. Em conjunto a tal ação, também um rigoroso procedimento de relacionamento com a imprensa e canais de comunicação foi estabelecido, a fim de mandar pautas importantes do Parque abertas para o público e resolver quaisquer questionamentos advindo dos veículos de comunicação.

## 1.2 PLANO DE ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

Muitas das ações propostas neste Plano seguem no âmbito do planejamento, aguardando a plena retomada das atividades, como é o caso das visitas guiadas, campanhas educativas relacionadas a temas variados, como meio ambiente, cultura e arte, ações de desenvolvimento social e comunitário entre outros. No entanto, a Urbia já deu importantes passos para que as atividades atualmente permitidas no Parque fossem desfrutadas pelos usuários com maior segurança.

Nos portões com grande circulação de público, montamos operações especiais aos finais de semana, utilizando megafones para instruir o usuário quanto ao uso máscara e outros protocolos Covid. Totens com termômetros e álcool gel também fazem parte do protocolo de recepção do usuário, diariamente. Dentro do Parque, mais totens estão distribuídos em praticamente todos os pontos onde há circulação de pessoas, com rotina de reposição frequente. Placas e faixas em locais estratégicos alertam sobre os cuidados necessários para a prevenção do contágio.



Foto 2 - Operação Megafone

Para minimizar filas e aglomerações, foram instalados 3 novos módulos temporários de banheiros, em containers, contabilizando 18 novas cabines. Os sanitários existentes sofreram intensa manutenção, detalhada no capítulo 1.12 Plano de Conservação de Infraestrutura, Edificações, Equipamentos e Mobiliário. O fornecimento de água potável segue interrompido, respeitando as normas sanitárias, bem como o lazer nos Parques infantis e nos aparelhos de calistenia.

Implementamos novas opções de alimentação: Nutty Bavarian, Oakberry e Restaurante Madureira. O tradicional “Sabor Ibira” do Planetário foi revitalizado, apresentando um cardápio mais saudável e variado. Vendedores

autônomos tiveram seus carrinhos revitalizados e posicionados fora das vias de circulação para não prejudicar o trânsito de pedestres, corredores e ciclistas.

A fim de coordenar o fluxo dos usuários, posicionamos sinalização horizontal e vertical com orientações na ciclo faixa, além de executar a repintura desta, reforçando os traços e limites da via. Na ladeira da preguiça, foram criadas “vias” com cavaletes e cones, de modo a evitar acidentes.

Para atender a logística do Parque sem comprometer a segurança dos usuários, instituímos um novo protocolo de agendamento de entrada de veículos de prestadores de serviço. Todos são acompanhados por um “ronda-bike”, que controla a velocidade e garante o cumprimento das regras de trânsito internas.

Desde o dia 04 de novembro, a Indigo, líder mundial em gestão de estacionamentos e mobilidade individual, assumiu a operação das 1.080 vagas disponíveis. Dentre as principais mudanças estão a implementação de cancelas automatizadas, de um sistema de segurança com câmeras inteligentes, presença de orientadores para atendimento no local e, principalmente, a alteração do sistema de cobrança, que passou a ser fixo por diária. Além disso, há cobertura contra danos e furtos de veículos no estacionamento, gerando portanto uma sensação de maior tranquilidade para o visitante que chega ao Parque de carro.

A Escola Municipal de Astrofísica (“EMA”) passou por manutenção para abrigar o Centro de Visitantes. Além de oferecer atendimento personalizado ao usuário, o espaço abriga uma exposição com dados sobre a história do Parque e uma maquete em escala real. Painéis ilustrativos reforçam o compromisso de gestão e os valores corporativos da Urbia. É na EMA que são concentrados e catalogados os “Achados e Perdidos”, além do registro de reclamações, sugestões, elogios e a orientação para qualquer usuário acerca de qualquer assunto do Parque.

Outros canais criados para ouvir e tirar as dúvidas dos usuários: Fale com a Urbia (11) 3889-3000, [faleconosco@urbiaparques.com.br](mailto:faleconosco@urbiaparques.com.br). 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) ou pelo 0800 900 9020. As Redes Sociais, além de informar, também funcionam como canais de atendimento.

Tabela 1 - Público Recebido entre 20/10/2020 e 31/12/2020

20/10 a 31/10	01/11 a 31/11	01/12 a 31/12	TOTAL
151.100	770.730	597.293	1.519.123

Fonte: Levantamento interno - Urbia

### 1.2.1 Pesquisas e dados obtidos

Nesta subseção apresentamos alguns resultados derivados da Pesquisa de Satisfação do Usuário, que se julgam pertinentes para as análises e discussões promovidas no presente documento. Tal pesquisa, feita com empresa especializada na área de estatística, será enviada oportunamente para a CPFCC, tendo todos os seus dados em maior detalhe.

Sem embargo, importa destacar alguns resultados relevantes obtidos da Pesquisa:

Tabela 2 - Pesquisa de Satisfação do Usuário

Dimensão	Encargo	Nota	Peso
Zeladoria	PE01 – Limpeza	0,80	10%
	PE02 – Qualidade e Atualidade de Equipamentos	0,80	10%
Conservação de Recursos Naturais	PE03 – Manejo de áreas verdes	0,84	30%
Bem-estar	PE04 - Segurança	0,81	8%
	PE05 – Serviços Ambulatoriais	0,78	6%
	PE06 - Acessibilidade	0,64	6%

Experiência do Usuário	PE07 – Serviços de Orientação	0,62	7,5%
	PE08 – Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte	0,77	7,5%
	PE09 – Cordialidade dos funcionários	0,86	7,5%
	PE10 – Alimentos & Bebidas	0,50	7,5
<b>NFPS</b>		<b>0,77</b>	

Fonte: Pesquisa de Satisfação de Usuários – Parque Ibirapuera – 4º Trimestre de 2020 – Instituto PHD

Nota-se, da análise rápida da tabela acima, que os maiores problemas atualmente enxergados pelos visitantes correspondem à falta de sinalização e orientação, à baixa acessibilidade do Parque e à falta de opções de alimentação. Vemos que o restante dos indicadores, que estão mais relacionadas com as rotinas operacionais diárias, estão bem avaliados pelo usuário, o que revela a ação efetiva da Concessionária em suas atividades rotineiras.

Destacamos abaixo os assuntos mais comentados nos canais Urbia e nas Redes Sociais. O tratamento dado a cada chamado é detalhado no item 4. Relação das reclamações e sugestões de USUÁRIOS contendo: breve descrição da reclamação ou sugestão, data e as medidas tomadas em relação a elas;

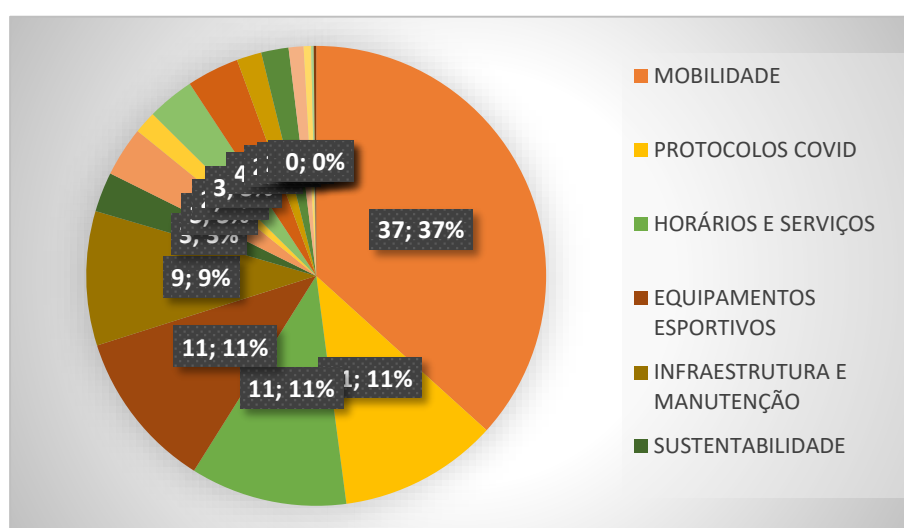


Gráfico1: Pesquisa de Satisfação do Usuário

### 1.3 PLANO EDUCACIONAL E CULTURAL DO PLANETÁRIO E ESCOLA MUNICIPAL DE ASTROFÍSICA 'ARISTÓTELES ORSINI'

As atividades do Planetário e da Escola Municipal de Astrofísica foram fortemente impactadas pela pandemia, o que nos levou a utilizar este intervalo de tempo para a manutenção de itens essenciais.

Destacam-se, nesse sentido:

- Manutenção preventiva e corretiva do ar-condicionado;
- Troca de lâmpadas, espelhos, tomadas, válvulas e dobradiças;
- Manutenção e reposição de peças hidráulicas dos banheiros, incluindo a instalação de dispensers e lixeiras;
- Readequação das salas que compõem as áreas administrativas;
- Limpeza das calhas de escoamento de águas pluviais;
- Na EMA, desobstrução de rede de águas pluviais no entorno da edificação, desobstrução na rede interna e execução de calhas de drenagem provisórias;
- No Planetário, manutenção parcial dos estofados das poltronas/cadeiras da sala de projeções do Planetário;

Outro aspecto importante foi a continuidade da manutenção do sistema de projeção do Planetário, feita com empresa especializada.

Também foram realizadas vistorias para manter os prédios em conformidade com a legislação de prevenção de incêndios. Alguns problemas

crônicos das edificações, como infiltrações, infraestrutura elétrica e hidráulica dependem do Plano de Intervenção.

A EMA abriga hoje, provisoriamente, a Administração da Urbia e o Centro de Visitantes, este último com escopo detalhado no item 1.2 Plano de Atendimento e Experiência do Usuário.

O Planetário ganhou seu próprio Instagram - @planetarioibirapuera - e tem usado essa Rede para divulgar a agenda dos principais fenômenos astronômicos. A instituição também criou uma nova página no Facebook e criou seu próprio canal no YouTube.

Em dezembro, o equipamento estreou a série “Planetário Conecta”, no YouTube, com transmissão ao vivo do fenômeno “Estrela de Natal” e participação do astrônomo convidado Roberto Boczko. A live foi assistida, simultaneamente, durante sua transmissão, por aproximadamente 3500 pessoas e foi visualizada por cerca de 55 mil pessoas até o fim do ano de 2020.

#### 1.4 PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS

Os serviços de manejo e conservação de recursos naturais do Parque Ibirapuera, durante este quarto trimestre de 2020, deram continuidade aos serviços essenciais programados para melhoria das áreas verdes.

A Urbia iniciou a elaboração de um plano de trabalho, em fase de implantação, para o corte de grama, com o objetivo estabelecer diretrizes e



assegurar a conformidade das exigências do plano diretor. Na figura abaixo é possível verificar as áreas que foram trabalhadas.



Foto 3 – Divisão de setores no plano de corte de gramados

A manutenção do corte dos gramados é realizada com o emprego de roçadeira manual motorizada (costal) e micro trator (giro zero), 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 papa-capim, bico-de-lacre, coleirinha e canário-da-terra.



Fotos 4 e 5 – Roçagem com micro trator giro zero e roçagem com roçadeira manual lateral.

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.



Foto 6 – Coleta de galhos e folhas.

A poda para readequação de arbustos e remoção de plantas espontâneas segue em andamento, bem como a eliminação de folhas secas, ramos doentes e danificados, brotos laterais e configuração da arquitetura para a planta.



Fotos 7 e 8 - Replanteio de plantas ornamentais e gramados em áreas com exposição de solos. Plantio de murta próximo ao banheiro 06.

Após a solicitação de alguns vizinhos do parque, residentes na rua São Giusto, foram cortadas e retiradas as trepadeiras que estavam sobre os muros e cercas. Este manejo teve como intuito possibilitar a colocação de cercas de arame e aumentar a altura dos muros.





Foto 09 – Poda e retirada de trepadeiras após solicitação de vizinhos residentes na rua São Giusto.

Foram retiradas as plantas epífitas/parasitas que se desenvolvem em árvores, incluindo a erva-de-passarinho, parasita que pode levar podendo levar à morte da espécie se não for manejada adequadamente.



Fotos 10 e 11 – Indivíduo com erva-de-passarinho e após a retirada da erva-de-passarinho.

A poda de azaleias foi iniciada no dia 26 de outubro com término em 30 de novembro. São aproximadamente 3.000 m<sup>2</sup> da espécie, distribuídas em maciços no interior do parque.



Foto 12 – Poda de azaleias

A poda de manejo dos bambus foi realizada de forma preventiva para controlar as quedas em residências vizinhas.



Fotos 13 e 14 – Operação sendo realizada para a retirada dos bambus mortos e quebrados. Bambuzal após a limpeza.



Durante o período alusivo a este relatório, a Urbia encaminhou 14 laudos solicitando a autorização para o manejo, totalizando 83 supressões de indivíduos arbóreos. Desses, 14 foram ocorrências devido às chuvas do período. Alguns dos indivíduos que apresentavam riscos foram laudados na gestão da Prefeitura, com manejo realizado na gestão da Urbia.



Gráfico 2 - Número de indivíduos manejados (supressão).



Foto 15. Indivíduo de *Jacaranda mimosifolia* que caiu devido às fortes chuvas em 22/10/2020.

Um exemplo dessa transição refere-se ao ofício (008/CGPABI/PARQUE IBIRAPUERA – 15/10/2020), com a solicitação de desligamento da rede elétrica para o manejo de indivíduos que apresentavam risco para a rede de energia. O manejo ocorreu em datas diferentes, com o corte de quatro indivíduos; dois *eucalyptus* e dois indivíduos da espécie *Melia azedarach*. Os respectivos laudos possuem o seguinte numeração:

- 95/2019 – Manejo realizado em 17/12/2020
- 96/2019 – Manejo realizado em 17/12/2020
- 27/2020 – Manejo realizado em 17/12/2020
- 28/2020 – Manejo Realizado em 17/12/2020



Foto 16 e 17 – Manejo arbóreo sendo realizado pela empresa ENEL. Treinamento com a equipe de poda e supressão antes do início das atividades de manejo arbóreo no parque.

Antes de iniciar as atividades de manejo, são realizados treinamentos com abordagem das principais orientações técnicas e de segurança.



Para a análise do solo, o parque foi dividido em (12) doze glebas uniformes quanto à posição no relevo; cor do solo (vermelha, amarela, clara, cinza ou preta); textura do solo (argilosa ou arenosa); e tipo vegetação (bosques, jardins e etc). Foram definidos três pontos diferentes em uma mesma gleba para a coleta. As amostras foram coletadas na profundidade de 20 centímetros, com extração de 250g de terra. As amostras foram misturadas em um balde para obtenção de uma amostra homogênea, que represente o local, formando desta maneira, uma amostra composta. Todas foram devidamente acondicionadas em saquinhos com identificação de local, data e observações pertinentes.



Foto 18 – Coleta de amostras de solo para análise.

Os resultados das análises químicas de solo apresentam características semelhantes em relação a sua fertilidade, demonstrando necessidade de correção e aumento de disponibilidade de nutrientes, principalmente em culturas específicas, como gramados e jardins. Os teores de Macros e Micros nutrientes

disponíveis estão de médio para baixo em relação aos índices recomendados. O teor de acidez do solo é elevado, com raras exceções. As análises granulométricas demonstram que a maioria das glebas apresentam solo argiloso.

Todas as amostras de análise de solo seguem anexadas a este documento.

### 1.5 PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DA FAUNA

Neste 4º trimestre de 2020, a Urbia manteve contato direto com a Divisão de Fauna Silvestre - DFS e a Unidade de Vigilância em Saúde (UVIS) da Vila Mariana, além da ONG Bicho no Parque que atua junto aos felinos residentes no Ibirapuera.

Em reunião com a DFS, ficou entendido que a equipe de biólogos da Urbia pode realizar o resgate de animais encontrados feridos, debilitados, em risco ou mortos, seguindo as orientações da equipe de plantonista da DFS, bem como os cuidados e encaminhamentos necessários.

Data	Grupo Taxonômico	Nome comum	Nome científico	Estado de Saúde	Idade aparente	Ação tomada	Registro de óbito
08/11	Aves	Periquito -rico	<i>Brotogeris tirica</i>	Vivo	Jovem	Direcionado para divisão de fauna	Não
09/11	Aves	////	////	Ferido	Filhote	Direcionado para divisão de fauna	Não
20/11	Aves	////	////	Ferido	Indeterminado	Direcionado para divisão de fauna	Não
25/11	Aves	Sanhaço-Cinzento	<i>Thraupis sayaca</i>	Vivo	Filhote	Direcionado para divisão de fauna	Não

26/11	Mamíferos	Saruê	<i>Didelphis aurita</i>	Morto	Adulto	Direcionado para divisão de fauna para análise da morte	Sim
10/12	Aves	Tucano	<i>Ramphastos</i>	Vivo	Adulto	Direcionado para divisão de fauna	Após resgate pela divisão de fauna
28/12	Aves	Sanhaço-Cinzento	<i>Thraupis sayaca</i>	Vivo	Jovem	Direcionado para divisão de fauna	Não
30/12	Mamíferos	Saruê	<i>Didelphis aurita</i>	Vivo	Jovem	Direcionado para divisão de fauna	Não Informado

Tabela 3 - ocorrências referentes à Fauna Silvestre

Criadouros naturais foram protegidos, identificados e isolados. Nas ocorrências de filhotes perdidos de seus ninhos, foi realizado o procedimento para reposicioná-los.

A fonte da Praça Burle Marx segue em observação quanto à possibilidade de larvas. Hoje ela segue vazia e o procedemos esvaziando em caso de incidência de chuvas.

Quanto aos animais domésticos, reforçamos a comunicação sobre a obrigatoriedade do uso de guias. Não foram registrados cães abandonados no período. Já para em relação ao felinos, foram registrados 5 gatos abandonados. Todos foram castrados, 4 encaminhados para adoção e 1 está em tratamento em clínica parceira. Todo esse atendimento foi realizado pela ONG Bicho no Parque, incluindo alimentação, identificação e todos cuidados cabíveis.

No período foram necessárias a remoção de alguns vespeiros, conforme tabela abaixo:

Tabela 4 – Solicitação de remoção de vespas solicitadas à Vigilância em Saúde da Vila Mariana

Data	Protocolo	Data da Vistoria	Descrição	Quantidade de vespas atendidas
09/11/2020	-	10/11/2020	Remoção de vespas em locais de risco a visitantes do parque	14
03/12/2020	23969853	09/12/2020	Remoção de vespas em locais de risco a visitantes do parque	12
29/12/2020	24864878	07/01/2020	Remoção de vespas em locais de risco a visitantes do parque	17

## 1.6 PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

Os resíduos gerados no Parque Ibirapuera, seja pelos usuários ou estabelecimentos de atendimento ao público, são separados na fonte entre recicláveis, rejeitos e coco verde.

Os usuários depositam seus resíduos em lixeiras que indicam essa classificação. Cessionários fazem o mesmo. Após a coleta, os volumes são transportados até a área operacional em carrinhos elétricos dedicados para cada tipo de resíduo e, posteriormente, depositados em caçambas exclusivas para cada uma das classificações acima.

Além dos resíduos produzidos pelo consumo, o Parque recolhe também os resíduos das atividades de manejo, como podas, cortes de grama e outras atividades.

Os recicláveis são enviados para cooperativas, que fazem a separação e destinação para reciclagem. Os resíduos provenientes das atividades de manejo são parcialmente utilizados para alimentar a própria cadeia de tratamento das áreas verde. O restante é destinado para aterros licenciados, assim como o lixo orgânico e o coco verde. A compostagem já está fase avançada de estudos e será implementada em breve.

Tal atividade constitui uma inovação no Parque Ibirapuera, dado que anteriormente a totalidade dos resíduos do Parque tinham o aterro sanitário como destino final. Através de uma parceria com empresa especializada no trato e destinação dos resíduos, a Urbia está gradativamente enviando mais resíduos para cooperativas de reciclagem e biodigestores para materiais orgânicos. Nossa meta é reduzir radicalmente a destinação para aterros, de modo a contribuir com a maior sustentabilidade social e ambiental.

QUADRO RESUMO	Tonelada	Porcentagem
REICLÁVEL	43.460	5,81%
COCO	487.209	65,13%
REJEITO	217.360	29,06%
<b>TOTAL</b>	<b>748.029</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 5 - Volume de resíduos coletado no período

## 1. 7 PLANO DE SEGURANÇA

Ao assumir a operação do Parque Ibirapuera, a Urbia imediatamente passou a implantar ações para melhorar a segurança no parque.

Além dos postos de vigilância e dos seguranças em bicicletas, o “ronda-bike”, a Urbia contratou uma equipe de Brigadistas socorristas, fundamental para o atendimento imediato de acidentes. O registro dos atendimentos está descrito no capítulo 1.7 Plano de Atendimento Ambulatorial e Remoção Emergencial.

A equipe é treinada periodicamente, foi implantado um novo procedimento para agendamento de entrada de veículos, que auxilia no planejamento das operações dos portões e no monitoramento nos bolsões.

Barreiras e cones foram posicionados para evitar acidentes em locais de maior risco, como a Ladeira da Preguiça.

O efetivo das portarias realiza diariamente a contagem do público que ingressa no Parque. O processo de instalação das câmeras e o CCO – Centro Integrado de Operações – foi iniciado em dezembro e auxiliará na automatização desse procedimento e no melhor controle e monitoramento das ocorrências.

Importante ressaltar o apoio que temos dos órgãos públicos, cuja interação tem funcionado com excelência.

No quadro abaixo há um gráfico efetuado pela Secretaria de Segurança Pública sobre os delitos ocorrido em torno do Parque Ibirapuera e, no outro gráfico, os delitos ocorridos dentro do Parque, onde se verifica o baixo índice de ocorrências no período dentro do perímetro seguro.

As principais ocorrências do trimestre estão detalhadas no item 4 desse relatório.

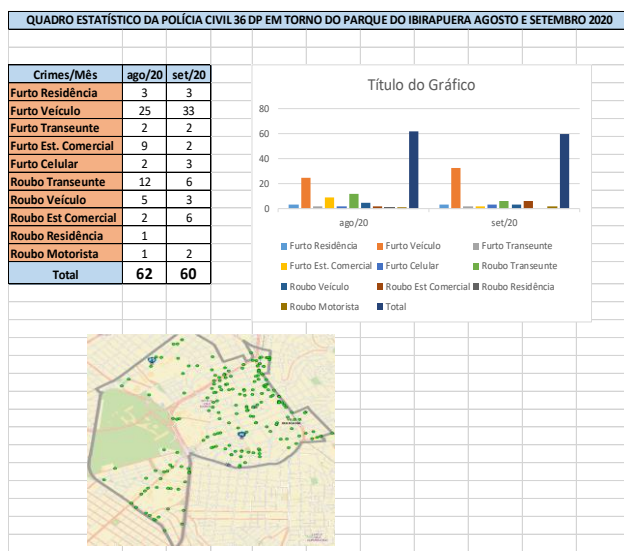
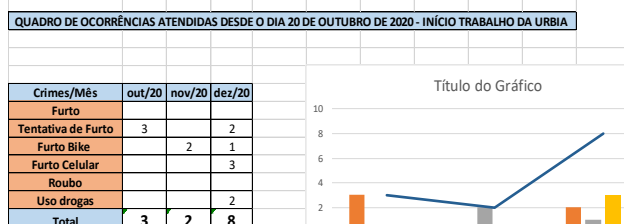


Gráfico 3 – Fonte: Secretaria de Segurança Pública



## 1.8 PLANO DE ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL

No que tange ao atendimento à emergências, seja do usuário ou dos colaboradores e terceiros, a Urbia iniciou sua gestão implementando no Parque Ibirapuera uma equipe de bombeiros, posicionados em pontos estratégicos, e um posto ambulatorial para atendimento emergencial pré-hospitalar.

O fluxo de atendimento é iniciado pela equipe de Segurança, responsável pela comunicação à equipe de socorristas dispostos pelo parque. Os socorristas iniciam o atendimento no local do chamado e, se necessário e prudente, realizam a remoção em carrinho-maca até o posto de atendimento. Nos finais de semana e feriados, o parque conta também com uma ambulância UTI para a remoção de casos mais graves. Em dias regulares, o veículo é acionado pontualmente. Casos de média e alta gravidade são acompanhados pelo médico do trabalho Urbia.

De acordo com a análise dos dados registrados, a maior incidência atendimentos acontece no período da tarde até as 18:00 horas.

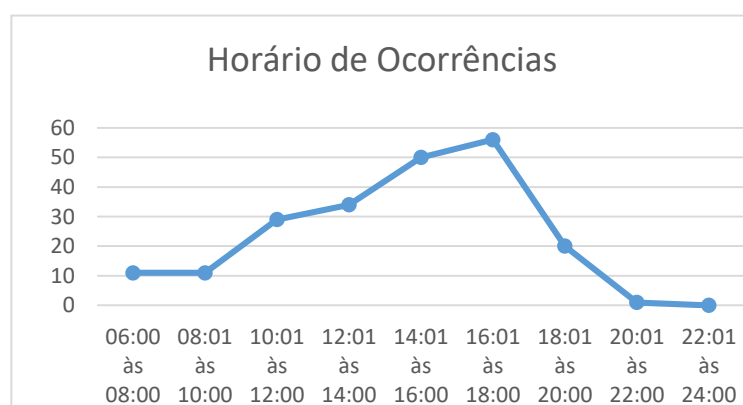


Gráfico 4 – Horário de maior incidência de atendimentos

Com relação aos atendimentos prestados, grande parte é decorrente do uso de bicicletas, patins e skate:



Tipo de Ocorrência	Total	Porcentagem
Escoriações/Ferimentos	94	44,34%
Queda (patins/skate/bicicleta)	22	10,38%
Ferimento	22	10,38%
Entorse	15	7,08%
Mal-estar	7	3,30%
Cefaleia	6	2,83%
Fratura	6	2,83%
Quedas própria altura	5	2,36%
Tontura	5	2,36%
Intoxicação alcóolica	3	1,42%
Cisco no olho	2	0,94%
Colisão de bicicleta	2	0,94%
Contusão Membro superior	2	0,94%
Dor membro inferior	2	0,94%
Dor membro superior	2	0,94%
Sincope	2	0,94%
Tentativa de Suicídio	2	0,94%
Crise de ansiedade	1	0,47%
Desmaio	1	0,47%
Dor estomacal	1	0,47%
Dor muscular	1	0,47%
Dor torácica (dor no peito)	1	0,47%
Lombalgia/Dorsalgia	1	0,47%
Luxação de ombro	1	0,47%
Mal súbito	1	0,47%
Mordedura de cão	1	0,47%
Sangramento nasal	1	0,47%
Sudorese	1	0,47%
Transtorno psiquiátrico	1	0,47%
Dor em mamas	1	0,47%
<b>Total</b>	<b>212</b>	<b>100%</b>

Tabela 6 - Classificação das ocorrências

Após avaliação dos especialistas, os procedimentos apontados foram:

Conduta	Total
Limpeza de ferimento e curativo	122
Sinais Vitais	20
Medicação	18
Remoção	18
Imobilização	14
Orientação	13
Observação	6
Dispensado	1

Tabela 6. Procedimentos realizados

## 1.9 PLANO DE CONSCIENTIZAÇÃO E INCLUSÃO

É um grande desafio ainda para o Brasil implementar todas as variáveis do universo da inclusão.

A Urbia está disposta a aprender diariamente sobre o tema e fazer do Parque não só possível, mas também atrativo aos usuários que necessitam de qualquer tipo de atenção especial.

No campo da mobilidade, demos o primeiro passo ao adquirir um carrinho elétrico adaptado para transporte de cadeira de rodas. Sinalizamos a

ciclo faixa com cones e placas visando a conscientização sobre o respeito a todos os públicos. A estrutura do Parque demanda adaptação, prevista no Plano de Intervenção, porém novas instalações e atividades buscam oferecer soluções. A campanha de Natal deste ano teve seu conteúdo disponível em QR code. Para a realização do evento Bike In, na arena externa do Auditório Ibirapuera, foi instalado um piso de 500 metros de easy floor, interligando o calçamento de concreto que vem do portão 02 possibilitando um caminho acessível a portadores de mobilidade reduzida e /ou limitada.

Além de atenção às propostas físicas, no âmbito social precisamos ser atentos aos grupos vulneráveis, produto de comportamentos históricos e estruturais. A agenda de treinamentos da equipe contempla temas como diversidade e inclusão. Neste trimestre, realizamos treinamento específico na Semana da Consciência Negra, com orientações sobre boas práticas na luta antirracista. Também foi realizado treinamento de Compliance para que todos estejam atentos e preparados para identificar comportamentos inadequados, em todos os aspectos, incluindo o preconceito. Tanto para os colaboradores quanto para o usuário, a Urbia oferece um canal exclusivo para denúncias, que podem ser feitas anonimamente ou com garantia de confidencialidade, via telefone ou site: 08009009020 ou [www.contatoseguro.com.br/urbia](http://www.contatoseguro.com.br/urbia).

#### 1.10 PLANO DE PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS E PROTEÇÃO CONTRA DESCARGAS ATMOSFÉRICAS

Uma das primeiras ações da Urbia ao assumir o Parque Ibirapuera foi a adequação dos sistemas de prevenção à incêndios para emissão do AVCB dos principais equipamentos culturais.

O Planetário e a Escola Municipal de Astrofísica foram os primeiros equipamentos culturais a obter o documento emitido pelo Corpo de Bombeiros da Polícia Militar do Estado de São Paulo, sendo seus respectivos números AVCB N° 491337 e N° 488685. No Auditório Ibirapuera, realizamos a transferência de responsabilidade para a Urbia, uma vez que o documento estava dentro do prazo de validade conforme AVCB N° 482339.

Os documentos para a OCA e o PACUBRA ainda estão em processo de emissão. Os dois equipamentos já foram vistoriados pelo Corpo de Bombeiros e a Urbia está realizando as adequações pertinentes.

Quanto aos extintores, a Urbia realizou recargas e manutenção em todos as peças pertencentes as áreas concedidas. Onde não havia, ou ainda, onde as quantidades era insuficientes, a Urbia adquiriu novas unidades, de acordo os projetos apresentados ao Corpo de Bombeiros. Também foram adquiridas mangueiras para os hidrantes.

#### 1.11 PLANO DE LIMPEZA

A Urbia iniciou sua operação em um período atípico e com vários protocolos de limpeza e higiene a serem implantados devido a pandemia do Covid-19, foram criados check lists diários e acompanhamento instantâneo dos pontos críticos para limpeza e abastecimentos de insumos, incluindo o monitoramento das 18 novas cabines sanitárias instaladas em estruturas temporárias (containers).

Foram priorizadas algumas ações para apoiar no controle do Covid-19, como:

- Sanitização das áreas utilizadas pelos colaboradores do parque;
- Instalação de totens de álcool em gel;
- Intensificação da higienização de sanitários

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.

Foi incorporada a operação do parque, equipamentos e maquinários para aumentar a produtividade e qualidade da zeladoria do parque.

No período relatado, houve o evento “Natal no Parque Ibirapuera – Uma aventura Encantada” que gerou uma demanda adicional durante o mês de dezembro e início de janeiro. O lado externo do portão 10 foi ocupado por grande volume de público durante os finais de semana e, conseqüentemente, por ambulantes. Para minimizar os impactos, parte do efetivo foi deslocado para reforçar à limpeza da área.

#### 1.12 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 concedidos.

A aprovação do Plano de Intervenção será um grande marco para o cumprimento dos indicadores de Conservação. As estruturas do Parque apresentam patologias e, conseqüentemente, muitos problemas recorrentes, como infiltrações, superfícies alagadas e deficiências no fornecimento de energia, que só serão solucionados com o Plano de Intervenção. Aplicamos correções paliativas nas questões crônicas e iniciamos o procedimento para realização de manutenções preventivas.

Principais ações realizadas:

- Sanitários: limpeza extrema, pintura e instalação de acessórios nos sanitários existentes, como ralos anti-odor e exaustores para ampliar a circulação de ar; instalação de 18 cabines temporárias para o público, em containers;
- Escola Municipal de Astrofísica: melhorias aplicadas com o objetivo de instalar a administração da Urbia e o Centro de Visitantes. Atualização e endereçamento dos sistemas de combate a incêndio e troca da bomba de hidrantes; instalação da estrutura da Central de Comando e Controle, com 8 postos, e capacidade para 16 videowalls; adequação dos mobiliários e troca das lâmpadas.
- Planetário: limpeza e manutenção do ar condicionado; manutenção do sistema de projeção e das poltronas do Planetário; atualização e endereçamento dos sistemas de combate a incêndio e troca da bomba de hidrantes.

- OCA e Pacubra: manutenção dos itens de segurança e combate à incêndio; troca de itens elétricos dos painéis da central de alarme.
- Área Operacional do Parque (portão 5): nova disposição dos espaços, refeitório e novos vestiários temporários adequados à NR 20, também instalados em containers; diversas melhorias de iluminação.
- Antigo Canil: A edificação utilizada pelas equipes terceirizadas do Parque foi adequada para o desempenho das atividades das empresas.
- Lanchonetes: manutenção intensiva das áreas internas e externas das edificações visando adequação às normas sanitárias; manutenção da pintura e revestimentos, locais de armazenamento e lavagem; instalação de pias para visitantes; adequação do layout das mesas.
- Marquise: instalação de cercamento de toda extensão da marquise, evitando acidentes. Foram instalados provisoriamente cimbramentos, que viabilizam passagens, acessos aos sanitários e cruzamento seguro.
- Antiga CET: manutenção da edificação com pintura, revisão da iluminação e parte elétrica; portas e janelas para adequar o espaço ao armazenamento de materiais.

Principais ações gerais de manutenção realizadas no trimestre:

- Elétrica: Revisão e correções em quadros de distribuição, fios, bombas elétricas e contatos; check list de revisão do gerador; troca de lâmpadas queimadas, espelhos e tomadas;
- Hidráulica e drenagem: desobstrução de redes e tubulações; adequação de sarjetas, limpeza de calhas; limpeza das caixas de gordura; verificação da estanqueidade das peças, vedantes e registros; limpeza dos reservatórios e verificação do funcionamento das boias;
- Pisos: limpeza e troca de peças ou tampas danificadas; remoção de pragas;
- Equipamentos: limpeza e manutenção do ar condicionado, elevadores e elementos de combate à incêndios;
- Revestimentos: Pintura da ciclo faixa; manutenção e pintura do playground próximo ao Auditório Ibirapuera e à Marquise adequando não somente a pintura, mas itens de segurança em respeito a NBR 16071; manutenção e pintura de todas as guaritas de vigilância localizada nos portões de entrada do Parque, manutenção recorrente sobre os elementos urbanos distribuídos e existente no parque, desde bancos, paraciclos, mesas de piquenique, etc, baseados na definição de cores da tabela abaixo:



ITEM	DESCRIÇÃO	AÇÃO / MATERIAL
1	Pintura de bancos (400 unidades)	Verde Escuro (RAL 6005)
2	Pintura de todos os portões de acesso do Parque (12 unid.)	Verde Escuro (RAL 6005)
3	Pintura de Caixas de hidrante e Caixas de elétrica	Verde Escuro (RAL 6005)
4	Retoque da Pintura de Lixeiras (350 unid.)	Verde Escuro (RAL 6005) / Laranja (RAL 2010)
5	Pintura de guaritas	Coral Bela Turquesa 78GG 19/378
6	Pintura de Mesas de piquenique	Verde Escuro (RAL 6005)
7	Lixamento, solda e pintura de Equipamentos GINÁSTICAS	Coral Gramado encantado 77YY 47/629
8	Pintura do muro do gradil ao redor do parque	Verde Escuro (RAL 6005)
9	Base e pintura de Paraciclos	Coral Gramado encantado 77YY 47/629
10	Lixamento, solda e pintura do Parquinho	Coral RAL 110-70-70(Gramado encantado 77YY 47/629 Coral) RAL 030-40-60 (Paixão Juvenil00YR 18/531 Coral) RAL 50-60-70 (Laranja do Deserto 65YR 35/659 Coral) RAL 310-20-30 (Violeta Natural 43RB 07/249 Coral) RAL190-40-30 (Bela Turquesa 78GG 19/378 Coral) RAL 270-30-40 (Mar Aberto 11BB 15/359 Coral) BRILHANTE - APENAS NOS METAIS - MANTER A MADEIRA IN NATURA COM OSMOCOLOR NATURAL UV GOLD
11	Pintura da Marquise do Portão 10 e Portão 1	Suvinil Selfcolor referência F099
12	Repintura - Sinalização viária (Ciclo faixa)	Vide indicação e fornecedor
13	Retoques e pintura de piso nas quadras de esportes	Avaliar cores novas com especialista
14	Lixamento, solda e pintura dos gradis das quadras	Verde Escuro (RAL 6005)
15	Pintura dos Sanitários (Externa)	Coral Bela Turquesa 78GG 19/378 - MANTER OS GRAFITES
16	Redário	Coral Gramado encantado 77YY 47/629
17	Guarda corpo - corrimão	Verde Escuro (RAL 6005)

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

PLANO OPERACIONAL	COMPROMISSO	STATUS
Plano de Administração e Gestão	Disponibilizar um profissional ou profissionais para participar das reuniões do Conselho Gestor do parque	Atendido
Plano de Administração e Gestão	Capacitar prepostos ou empregados para manter um relacionamento cordial e solícito com os usuários do parque.	Atendido
Plano de Administração e Gestão	Realizar treinamentos periódicos de qualidades, segurança do trabalho, saúde e meio ambiente.	Atendido
Plano de Administração e Gestão	Realizar Treinamentos para os funcionários da Concessionária.	Atendido
Plano de Administração e Gestão	Manter um quadro de prepostos ou empregados capacitados para executar as atividades necessárias ao cumprimento do objeto, adotando as melhores práticas de mercado, com o objetivo de atingir excelência nos serviços que serão prestados aos parques.	Atendido
Plano de Administração e Gestão	Cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, inclusive as decorrentes de acidentes, indenizações, multas, seguros, normas de saúde pública e regulamentadoras do trabalho.	Atendido
Plano de Administração e Gestão	A administração do parque irá manter em formato digital o cadastro de todos os seus colaboradores com nome completo; documento de identificação; cargo/função, assim como a documentação de segurança do trabalho, reciclagem e capacitações diversas que a legislação exigir.	Atendido
Plano de Administração e Gestão	Munir seus prepostos ou empregados com Equipamentos de Proteção Individual e demais equipamentos necessários para a execução de suas funções, respeitando a legislação vigente e as normas de segurança	Atendido
Plano de Administração e Gestão	Realizar a interlocução com os responsáveis pelos demais EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS para coordenar o calendário de programação e eventos, de forma a minimizar os impactos no PARQUE IBIRAPUERA e seu entorno e para o cumprimento das diretrizes do regulamento de uso.	Atendido
Plano de Atendimento e Experiência	Todos os funcionários dos cafés, restaurantes e lanchonetes receberão treinamento de integração a fim de garantir que tenham os conhecimentos e informações necessárias ao	Impactado pela Pandemia

	desempenho de suas atividades alinhados à política de atendimento estabelecida.	
Plano de Atendimento e Experiência	Fornecer serviços de aluguel de equipamentos, material esportivo e redes, sem, no entanto, condicionar ou limitar o uso de nenhuma infraestrutura do Parque ao aluguel destes equipamentos	Atendido
Plano de Atendimento e Experiência	Disponibilizar serviço pago ou gratuito de acesso sem fio à internet, aos usuários	Depende da Conclusão do Plano de Intervenções
Plano de Atendimento e Experiência	Disponibilizar plataforma de relacionamento com o usuário, podendo optar por aplicativo e/ou outros meios de divulgação digital da programação e dos serviços oferecidos no Parque, contendo informações como: (i) mapa com localização de seus equipamentos e serviços ao usuário como lanchonetes, sanitários e estacionamento; (ii) informações históricas, culturais e ambientais; (iii) horário de funcionamento; e (iv) campo para envio de dúvidas, sugestões e reclamações.	Atendido
Plano de Atendimento e Experiência	A comunicação visual deverá contar com elementos e linguagem visual padronizada, integrada e acessível, de forma a valorizar a paisagem e promover a educação ambiental.	Depende da Conclusão do Plano de Intervenções
Plano de Atendimento e Experiência	Disponibilizar serviço de informações ao visitante dos parques, em local de fácil acesso e visualização, tal como os módulos de portaria, que ofereça informações relevantes, que melhorem a experiência dos usuários como mapas, painéis de notícias, identificação de eventos e esquemas interpretativos, identificando todos os equipamentos e atrativos do Parque. As informações serão fornecidas, de preferência, em versão bilíngue (português e inglês).	Parcialmente atendido
Plano de Atendimento e Experiência	Fomentar ações de desenvolvimento social e comunitário dentro dos parques, como atividades de voluntariado, estabelecendo estratégias de articulação com os usuários e entidades representativas dos parques, para a melhoria dos serviços prestados.	Impactado pela Pandemia
Plano de Atendimento e Experiência	Promover ações de Educação Ambiental visando à disseminação de práticas sustentáveis e de bom convívio, de preservação do meio ambiente e dos recursos naturais, com elaboração de material	Impactado pela Pandemia

	paradidático sobre educação ambiental e comportamento cidadão aplicado aos parques, a ser disponibilizado de forma online e/ou impressa.	
Plano de Atendimento e Experiência	Disponibilizar materiais impressos e informações diversas, considerando Pluralidade na linguagem dos materiais de comunicação.	Impactado pela Pandemia
Plano de Atendimento e Experiência	Expor painéis interpretativos e outras ferramentas educacionais para apoio das ações socioambientais e históricas do parque, buscando transmitir esse conhecimento por meio de uma linguagem clara e acessível a todos os tipos de público e de todas as faixas etárias;	Depende da Conclusão do Plano de Intervenções
Plano de Atendimento e Experiência	Exposições fixas e temporárias com temas alusivos às questões socioambientais, como a conscientização ambiental relacionada à questão da água, coordenadas no Centro de Visitantes e divulgadas no site e aplicativo oficiais do parque.	Impactado pela Pandemia
Plano de Atendimento e Experiência	Promover visitas guiadas ao Parque, contemplando informações como fatos históricos relativos à sua arquitetura e eventos relevantes, de forma gratuita ou paga, devendo ser realizada por profissionais treinados e capacitados.	Impactado pela Pandemia
Plano de Atendimento e Experiência	Disponibilizar equipamentos de mobilidade, tais como: cadeiras de rodas, mapa tátil, folders em braile, audiodescrição, QR Code e/ou outras tecnologias. Buscar atualização nas tecnologias assistivas.	Depende da Conclusão do Plano de Intervenções
Plano de Atendimento e Experiência	Elaborar e disponibilizar um plano com rotas acessíveis nos Parques, identificando caminhos e equipamentos acessíveis e outras medidas que melhorem a experiência das pessoas com deficiência, ou de mobilidade reduzida.	Depende da Conclusão do Plano de Intervenções
Plano de Atendimento e Experiência	Os serviços de carga e descarga e embarque e desembarque de passageiros nas áreas de acesso aos parques deverão causar o mínimo de impacto dentro dos parques.	Atendido
Plano de Atendimento e Experiência	Regular o uso do espaço dos parques pelas atividades de serviços de alimentação, conveniência e souvenir realizadas por meio de estruturas móveis, dispondo-as fora dos caminhos, de forma a não prejudicar as atividades exercidas nestes espaços e a sua fruição pública.	Parcialmente atendido. A conclusão depende do Plano de Intervenções

Plano de Atendimento e Experiência	Isentar o pagamento de taxa de estacionamento de veículos com permanência inferior a 20 (vinte) minutos.	Atendido
Plano de Atendimento e Experiência	Garantir o fornecimento de água potável para os usuários em todos os bebedouros do Parque	Impactado pela Pandemia
Plano de Atendimento e Experiência	Realizar a contagem do número de usuários de cada um dos parques, de forma a constituir uma série histórica de dados.	Atendido
Plano de Atendimento e Experiência	Manter os sanitários, portarias e estacionamentos disponíveis durante todo o período em que os parques estiverem abertos	Atendido
Plano de Atendimento e Experiência	Regular e organizar os serviços de assessoria esportiva nos parques, evitando que a consecução de suas atividades prejudique o uso e a fruição pública do parque.	Impactado pela Pandemia
Plano de Atendimento e Experiência	O sistema de cobrança do estacionamento deverá permitir o pagamento por meio de diversos modos, tais como o modo automático, como transponder, tag (sistema RFID) ou tecnologia superior e o modo de retirada e pagamento de tíquete.	Depende do Plano de Intervenções
Plano de Atendimento e Experiência	Se valer dos meios disponíveis para evitar a formação de filas para acesso aos equipamentos e instalações de serviços aos usuários, tal como venda antecipada e descentralizada de ingressos e tíquetes para serviços de alimentação e acesso a atrativos	Depende do Plano de Intervenções
Plano Educacional e Cultural para o Planetário e EMA;	Realizar manutenção preventiva e corretiva do ar condicionado.	Atendido
Plano Educacional e Cultural para o Planetário e EMA;	Realizar manutenção preventiva e corretiva dos elevadores.	Depende do Plano de Intervenções
Plano Educacional e Cultural para o Planetário e EMA;	Manter as calhas de escoamento de águas pluviais do prédio do Planetário limpas e sem resíduos de folhas secas.	Atendido
Plano Educacional e Cultural para o Planetário e EMA;	Aspirar periodicamente a cúpula de projeção.	Impactado pela Pandemia



Plano Educacional e Cultural para o Planetário e EMA;	Manter o sistema de projeções da sala de projeções do prédio do Planetário atualizado e em nível similar ao existente nos principais planetários do mundo.	Depende da Conclusão do Plano de Intervenções
Plano Educacional e Cultural para o Planetário e EMA;	Manter corpo técnico capaz de operar os equipamentos atuais da sala de projeções, composto por profissionais das áreas de ciência da computação, tecnologia da informação, visualização e experiência do usuário e gestores e especialistas capacitados para compreender as especificidades técnicas e do corpo científico.	Impactado pela pandemia
Plano Educacional e Cultural para o Planetário e EMA;	Realizar no mínimo 20 (vinte) sessões por semana, com duração mínima de 30 (trinta) minutos, distribuídas em pelo menos 3 dias, de terça a domingo, em todos os meses do ano e monitorar o número de visitantes.	Impactado pela pandemia
Plano Educacional e Cultural para o Planetário e EMA;	Realizar pelo menos uma sessão cidadã gratuita por semana, para todos os usuários, e monitorar o número de visitantes.	Impactado pela pandemia
Plano Educacional e Cultural para o Planetário e EMA;	Realizar um mínimo de 6 (seis) cursos de pelo menos 10h de duração por semestre, nas modalidades presencial e online. Monitorar quantidade de participantes e taxa de ocupação em relação às vagas oferecidas.	Impactado pela pandemia
Plano Educacional e Cultural para o Planetário e EMA;	Realizar atividades de observação diurna e noturna e monitorar o número de visitantes.	Impactado pela pandemia
Plano Educacional e Cultural para o Planetário e EMA;	Realizar oficinas, vivências, outras atividades de sensibilização e monitorar o número de visitantes.	Impactado pela pandemia
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Adotar práticas que minimizem o uso de insumos agressivos ao ambiente para a conservação dos elementos naturais. manutenção de estoques mínimos para evitar a paralisação dos trabalhos e desperdícios de materiais.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Verificação diária e poda para remoção da parte da árvore (ramo ou galhos), sempre que constatado risco de sua queda. Aproveitar plantas epífitas de galhos caídos das árvores, recolocando as em outros troncos.	Atendido

Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Efetuar o corte dos gramados sempre que a gramínea atingir mais de cinco centímetros de altura. As aparas de gramas, quando existirem, deverão ser rasteladas, amontoadas, acondicionadas e transportadas imediatamente após o corte para área de estocagem de resíduos, ou diretamente para a compostagem.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Desenvolver programas de Educação Ambiental que sensibilizem todos atores envolvidos na gestão e utilização do Parque Ibirapuera (funcionários, colaboradores, visitantes e moradores do entorno e a população em geral).	Impactado pela Pandemia
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Efetuar o manejo arbóreo necessário somente após a obtenção da devida autorização.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Efetuar o monitoramento da qualidade das águas por meio de análises laboratoriais trimestrais, coletando-se amostras em pontos distintos, de acordo com as normas técnicas da ABNT pertinentes e informar o poder concedente de eventuais alterações nos padrões estabelecidos pela legislação específica para as providências cabíveis.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Efetuar poda em árvores para eliminar ramos secos, danificados, doentes, brotos laterais, mantendo a sua adequada arquitetura.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Efetuar podas nos arbustos para eliminar folhas secas, ramos doentes e danificados, brotos laterais. Substituir arbustos mortos, quando identificados, na época mais adequada, dependendo da espécie.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Identificar e efetuar o controle e/ou erradicação das espécies exóticas comprovadamente invasoras ocorrentes no Parque, mediante elaboração de Plano específico, a ser aprovado previamente pelo poder concedente.	Em execução
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Limpeza, reposição do substrato, substituição de plantas mortas, fertilização e controle fitossanitário nos vasos e jardineiras. Realização de manutenção quadrimestral e/ou sempre que necessário, das jardineiras e vasos.	Atendido

Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Manter a serapilheira (camada de folhas secas) no sub-bosque, retirando apenas material acumulado em excesso.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Manter gramíneas apropriadamente atrativas para forragear aves granívoras	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Manter o coroamento ao redor do caule das árvores na fase inicial de seu desenvolvimento; repassar o serviço mensalmente, retirando a vegetação invasora e revolvendo o solo nessa área, para melhorar a aeração e facilitar a absorção de água; completar a operação com a colocação de cobertura morta ( mulching ) para proteger o solo.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Manter os desenhos dos canteiros, preenchendo os vazios ocasionados por morte ou pela retirada de plantas.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Manter os troncos das árvores do Parque sem qualquer tipo de pintura, em especial a caiação, e livres de placas (exceto aquelas usadas na identificação de espécies aprovadas pelo poder concedente), adereços, enfeites e similares.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Manter sempre atualizado o banco de dados relativo à flora ocorrente no Parque Ibirapuera, compartilhando-o com o poder concedente.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Monitorar a qualidade do solo com a realização de análises visuais e instrumentalizadas, inclusive aquelas realizadas em laboratórios especializados.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Não realizar quaisquer atividades de manejo arbóreo (podas, remoções de árvores) que perturbem ou destruam ninhos, devendose aguardar a execução até que os filhotes abandonem o local, nos termos da legislação vigente	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de	No caso de supressão de um indivíduo arbóreo, sua substituição deverá ser efetuada, preferencialmente, espécie nativa do município, exceto quando a árvore suprimida	Atendido

Recursos Naturais	for classificada, comprovadamente, como invasora ou, ainda, não seja compatível com o local, devido às suas características físicas e biológicas.	
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Orientar as atividades de produção de peças de madeira, tais como seções de tronco para utilização em pavimentos (“bolachas”), mobiliários (bancos, mesas etc.), utilizando o material remanescente do manejo arbóreo no local.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Para a revitalização do Jardim Sensorial, deverá ser elaborado um projeto técnico empregando plantas que estimulem o olfato, que possam ser desfrutadas pelo tato e paladar, e que não ofereçam riscos de acidentes, principalmente com pessoas portadoras de necessidades especiais.	Depende da Conclusão do Plano de Intervenções
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Preparar adequadamente o solo, abertura de berços para árvores e arbusto.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Promover o enriquecimento da vegetação existente sempre que possível, para aumentar a biodiversidade e melhorar a qualidade ambiental e paisagística do cenário local.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Promover, nas áreas ajardinadas, a descompactação do solo, de forma a aumentar a aeração e facilitar a infiltração de água no terreno.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Realização anual de análises laboratoriais para o monitoramento do solo das áreas verdes.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Realizar o tutoramento das árvores recém-plantadas. Verificação diária dos tutores, para garantir a sua estabilidade e a perfeita verticalidade das plantas.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Realizar plantios de espécies que forneçam alimentos e condições de reprodução para agentes polinizadores, tais como borboletas e beija-flores. Zelar para que sejam empregadas espécies florestais nativas, para melhor conservação da biodiversidade e dos processos ecológicos no cenário urbano	Atendido

Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	O Plano apresentado seguirá o estabelecido no Plano Municipal de Arborização Urbana	Atendido
Plano de Manejo e Conservação da Fauna	Preservar os locais de reprodução dos animais silvestres, como as plantas às margens dos lagos, exemplares arbóreos mortos e demais formas de vegetação. Observar o ciclo fenológico das espécies vegetais que fornecem alimentos à fauna, durante o seu manejo. Se os ninhos estiverem no solo, isolar o seu entorno com identificação adequada, considerando uma margem de segurança de dois metros a partir do seu centro.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação da Fauna	O controle da fauna sinantrópica deverá ser efetuado de forma sistemática por empresa especializada.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação da Fauna	Identificar ameaças de natureza antropogênica que possam incidir e prejudicar a fauna silvestre, bem como impactos decorrentes da presença de animais domésticos, adotando medidas para o seu controle e mitigação.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação da Fauna	Estabelecer registros de ocorrências e realizar monitoramento ativo dos diversos tipos de situações que possam impactar, direta ou indiretamente, a fauna silvestre.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação da Fauna	Consultar a Divisão de Fauna Silvestre (DFS) em quaisquer casos de dúvidas relativas à conservação e ao manejo da fauna silvestre na área do Parque Ibirapuera e assegurar o acesso irrestrito aos técnicos, a qualquer tempo, de forma não condicionada a avisos e autorizações prévias, para o desenvolvimento de suas atividades rotineiras	Atendido
Plano de Manejo e Conservação da Fauna	Permitir a coleta de folhas, flores e frutos na área do Parque Ibirapuera pela equipe da DFS, para o enriquecimento dos recintos em que os animais silvestres são mantidos.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação da Fauna	Interromper imediatamente quaisquer atividades que possam perturbar ou destruir ninhos, demais criadouros de animais ou toda a fauna silvestre.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação da Fauna	Orientar as atividades de registro de imagens de animais e paisagens no Parque Ibirapuera por profissionais.	Atendido



Plano de Manejo e Conservação da Fauna	Acionar a Unidade de Vigilância em Saúde da Vila Mariana, caso seja constatada a presença de abelhas africanizadas ( <i>Apis mellifera</i> ), vespas ou marimbondos. Quando for necessária a remoção dessas colmeias (em caso de necessidade de podas de árvores, por exemplo), o coordenador de meio ambiente deverá contatar instituições com experiência nesse manejo.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação da Fauna	Fiscalizar a utilização de drones na área do Parque Ibirapuera.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação da Fauna	Informar a Divisão de Fauna Silvestre (DFS) sobre a ocorrência de furtos das aves ornamentais no interior do Parque e informar o número de furtos de anatídeos por mês.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação da Fauna	Estabelecer os procedimentos para controlar o acesso de animais domésticos ao Parque, bem como aqueles ali abandonados e fornecer o número de animais domésticos (cães e gatos) abandonados no Parque (por mês);	Atendido
Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos	Implantar lixeiras adequados, em número suficiente nos locais com maior concentração de usuários.	Depende da Conclusão do Plano de Intervenções
Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos	Manter as lixeiras já existentes no Parque em bom estado de conservação para receberem novos resíduos.	Atendido
Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos	Manter o registro quantitativo dos resíduos gerados no Parque, informando sua origem, tipo e destinação final.	Atendido
Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos	Usuários e permissionários deverão receber orientações específicas sobre os procedimentos a serem adotados em relação ao manejo e descarte adequado dos resíduos sólidos por eles gerados por meio de campanhas educativas.	Atendido
Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos	Eliminar desperdícios. Reutilizar de materiais e insumos, sempre que possível	Atendido
Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos	Utilizar materiais duráveis e menos descartáveis.	Atendido

Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos	Manter estoques mínimos de materiais e insumos para evitar perdas	Atendido
Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos	As atividades operacionais relativas à gestão dos resíduos sólidos no Parque Ibirapuera deverão ser realizadas durante todos os dias do ano, incluindo sábados, domingos e feriados.	Atendido
Plano de Segurança	Atuar na proteção e conservação do patrimônio natural, social, histórico e cultural do parque	Atendido
Plano de Segurança	Implementar um sistema de monitoramento para o controle efetivo e em tempo real das áreas críticas e de grande circulação de pessoas dos parques.	Depende da Conclusão do Plano de Intervenções
Plano de Segurança	Possuir pessoal preparado e capacitado para recepcionar os usuários e atendê-los de forma cordial e solícita, devendo-se incluir parte delas em ações de orientação.	Atendido
Plano de Segurança	Apoiar as autoridades competentes nas ações de policiamento e nas atividades de fiscalização das ações no interior do parque.	Atendido
Plano de Segurança	Atuar de modo coordenado com a Guarda Civil Metropolitana (GCM) e Polícia Militar (PM).	Atendido
Plano de Segurança	Mantendo o monitoramento, de modo a garantir o adequado controle de acesso nas portarias.	Atendido
Plano de Segurança	Realizar o registro digital de todos os veículos que adentrem a área da concessão e dela saiam, mantendo esse registro armazenado e disponível.	Depende da Conclusão do Plano de Intervenções
Plano de Prevenção e Combate a Incêndios e Proteção Contra Descargas Atmosféricas	Manter os equipamentos contra incêndio distribuídos pelos parques em boas condições de uso, efetuar testes e recargas nos termos da legislação vigente.	Atendido
Plano de Prevenção e Combate a Incêndios e Proteção Contra Descargas Atmosféricas	Manter, entre seus colaboradores, equipe treinada de brigadistas, alocadas nas edificações sob sua responsabilidade, nos termos da legislação vigente.	Atendido

Plano de Prevenção e Combate a Incêndios e Proteção Contra Descargas Atmosféricas	Manter as edificações devidamente sinalizadas, com os tipos de extintores disponíveis, hidrantes e placas que indiquem as rotas de fuga.	Atendido
Plano de Atendimento Ambulatorial e de Remoção Emergencial	Manter serviço ambulatorial de pronto atendimento emergencial e de primeiros socorros destinado aos casos que ocorram com os usuários dentro do Parque Ibirapuera	Atendido
Plano de Atendimento Ambulatorial e de Remoção Emergencial	Incorporar ao serviço ambulatorial o serviço de remoção emergencial, em dias de intenso, principalmente nos finais de semana, feriados, férias e festividades.	Atendido
Plano de Atendimento Ambulatorial e de Remoção Emergencial	As equipes que atuam em campo serão treinadas sobre como proceder em caso de urgência e emergência para que a comunicação seja eficiente e funcional.	Atendido
Plano de Atendimento Ambulatorial e de Remoção Emergencial	Resumo das constatações de ocorrências contendo: breve descrição, data, as medidas tomadas e o tempo de resposta a cada uma delas. Após cada atendimento, entregar a Ficha do Atendimento preenchida ao profissional de Saúde pra que ele lance as informações no banco de dados da Urbia e archive a ficha. Contribuir para a melhoria contínua do atendimento a partir dos dados analisados.	Atendido
Plano de Limpeza	Executar os serviços de limpeza de todas as áreas, internas e externas, bem como das calçadas perimetrais.	Atendido
Plano de Limpeza	Sanitários e vestiários deverão ser permanentemente higienizados e mantidos limpos	Atendido
Plano de Limpeza	Fornecer os suprimentos de higiene necessários ao bom funcionamento dos sanitários, tais como papel higiênico, sabonete, papel para secar as mãos e/ou equipamentos de secagem.	Atendido
Plano de Limpeza	Manter limpas e com boas condições de higiene todas as edificações, equipamentos, instalações, áreas livres e infraestruturas.	Atendido

Plano de Conscientização e Inclusão	Garantir que as áreas destinadas a práticas esportivas, ócio ativo e contemplativo, meditação e descanso estejam aptas a receber todos os usuários, em suas variadas demandas.	Atendido
Plano de Conscientização e Inclusão	Manter os banheiros acessíveis sempre abertos e limpos.	Atendido
Plano de Conscientização e Inclusão	Manter as sinalizações podotáteis sempre limpas e visíveis.	Atendido
Plano de Conscientização e Inclusão	Criar alguns pontos de apoio/informação.	Depende do Plano de Intervenções
Plano de Conscientização e Inclusão	Os trajetos no parque, balcões de atendimento, equipamentos culturais e lanchonetes/restaurantes e serão acessíveis para as pessoas com deficiência.	Parcialmente atendido. A conclusão depende do Plano de Intervenções
Plano de Conscientização e Inclusão	Trilha Monitorada.	Impactado pela Pandemia
Plano de Conscientização e Inclusão	Observação de aves.	Impactado pela Pandemia
Plano de Conscientização e Inclusão	Instalação de comunicação positiva no parque e realização de ações de cidadania.	Depende do Plano de Intervenções
Plano de Conscientização e Inclusão	Atuar em relação ao desrespeito dos demais usuários aos limites de velocidade impostos para bicicletas, skates e afins.	Parcialmente atendido. A conclusão depende do Plano de Intervenções
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Auditório - equipamento em condições regulares de uso	Depende do Plano de Intervenções
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Planetário - equipamento em condições regulares de uso	Depende da Conclusão do Plano de Intervenções
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	EMA - equipamento em condições regulares de uso	Depende da Conclusão do Plano de Intervenções

Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	OCA -equipamento em condições regulares de uso	Depende da Conclusão do Plano de Intervenções
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Pacubra - equipamento em condições regulares de uso	Depende da Conclusão do Plano de Intervenções
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Escola de Jardinagem - equipamento em condições regulares de uso	Depende da Conclusão do Plano de Intervenções
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Serraria - equipamento em condições regulares de uso	Depende da Conclusão do Plano de Intervenções
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Antiga Administração - equipamento em condições precárias devido à situação anterior do equipamento	Depende da Conclusão do Plano de Intervenções
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Área Operacional - - equipamento em condições precárias devido à situação anterior do equipamento	Depende da Conclusão do Plano de Intervenções
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Serraria - equipamento em condições regulares de uso	Depende da Conclusão do Plano de Intervenções
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Grupo Gerador - Manutenção periódica	Atendido

Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Instalações Elétricas - Manutenção dos Equipamentos realizada, porém melhorias foram prejudicadas devido ao atraso na transferência de titularidade das contas da Enel.	Atendido
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Sistema de Água não potável - Manutenção e limpeza periódica.	Atendido
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Pisos: Manutenção periódica e limpeza.	Atendido
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Brinquedos: manutenção periódica.	Impactado pela Pandemia
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Sistema SPDA - Verificar mensalmente o status dos dispositivos de proteção contra surtos (DPS)	Atendido
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Fonte - Manutenção corretiva e preventiva semestralmente	Atendido
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Mobiliário Urbano - Realizar limpeza diariamente	Atendido
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	captação e tratamento de água de chuva para reutilização em irrigação de jardins e bacias sanitárias	Depende da Conclusão do Plano de Intervenções



### 3. RELAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE USUÁRIOS

CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO OU SUGESTÃO, DATA E AS MEDIDAS TOMADAS EM RELAÇÃO A ELAS;

DATA	DESCRIÇÃO	MEDIDAS TOMADAS
21/10	Questionamento fechamento dos Parquinhos.	Informação sobre os protocolos Covid.
31/10	Consulta sobre reserva das quadras por App.	Informado que o App ainda não será implementado.
01/11	Consulta sobre reserva das quadras por App.	Informado que o App ainda não será implementado.
01/11	Consulta sobre reserva das quadras por App.	Informado que o App ainda não será implementado.
01/11	Consulta sobre reserva das quadras por App.	Informado que o App ainda não será implementado.
04/11	Consulta sobre funcionamento e reserva das quadras por App.	Informado que quadras estão abertas e o App ainda será não implementado.
08/11	Reclamação sobre comportamento de funcionária da empresa HESE.	Funcionária identificada e orientada.
08/11	Abordagem invasiva feita por funcionário da cooperativa às estagiárias e observado por uma usuária.	Funcionário identificado e medidas tomadas.
08/11	Reclamação sobre comportamento de funcionária da empresa Força e Apoio.	Funcionário identificado e orientado.
10/11	Consulta sobre funcionamento e reserva das quadras por App.	Informado que quadras estão abertas e o App ainda será não implementado.
10/11	Consulta sobre reserva das quadras por App.	Informado que o App ainda não será implementado.
11/11	Consulta sobre reserva das quadras por App.	Informado que o App ainda não será implementado.
11/11	Reclamação sobre ofensa recebida por idoso ao solicitar o uso de máscara por grupo de corrida.	Contato coma Associação dos Treinadores de Corrida de Rua para que divulguem entre seus associados a maneira correta da utilização de máscaras.

11/11	Sugestão: distribuir na entrada saquinhos plásticos com mensagens ecológicas para propiciar a coleta e destinação.	Em avaliação
12/11	Consulta sobre reserva das quadras por App.	Informado que o App ainda não será implementado.
17/11	Sugestão: Marcação de distâncias nas pistas.	Em avaliação
21/11	Sugestão: Implementação de um bicicletário seguro.	Em análise
21/11	Reclamação sobre o fechamento dos Parquinhos, usuários sem máscaras nas quadras e área de alimentos não possui a higienização adequada.	O usuário não forneceu dados de contato e não foi possível entrar em contato para prestar esclarecimentos,. Foram intensificadas as orientações para o uso de máscaras no Parque e supervisão das áreas de alimentação.
21/11	Questionamento fechamento dos Parquinhos.	Informação sobre os protocolos Covid.
23/11	Consulta sobre reserva das quadras por App.	Informado que o App ainda não será implementado.
27/11	Consulta sobre reserva das quadras por App.	Informado que o App ainda não será implementado.
27/11	Sugestão: Plantar mais árvores frutíferas.	Em avaliação
28/11	Sugestão: luvas para vendedores autônomos	Médico da equipe consultado. Recomendação não é adequada atualmente para a pandemia.
29/11	Crítica sobre condições de limpeza dos sanitários.	Fiscalização rigorosa da limpeza dos banheiros.
29/11	Solicitação para aumentar o número de vigilantes no Parque.	O Plano de Segurança do Parque prevê o aumento da eficiência com a instalação de câmeras, aumentando a sensação de segurança no usuário. O efetivo é maior em dias de grande movimento do Parque.
30/11	Reclamação sobre o uso de máscaras pelos usuários.	Reforço das orientações para a equipe.
01/12	Sugestão: flexibilização para treinos em horários de baixíssima ocupação das áreas do parque.	Agradecimento pela sugestão.
01/12	Sugestão: Colocar mais álcool em gel entre o CV e o portão 8	Sugestão atendida.

02/12	Sugestão para sanção sobre usuários sem máscara, principalmente grupos de corrida.	Informado que a sanção só pode ser aplicada pela Vigilância Sanitária.
02/12	Sugestões: Podar as árvores que estão com risco de queda e avaliar árvores acima de 20 anos. Proibir cachorros nos bancos para evitar o contágio de pulgas e carrapatos	Árvore são avaliadas constantemente pela equipe de Manejo.
02/12	Reclamação sobre limpeza do parque e fechamento dos aparelhos individuais para exercício.	Fiscalização rigorosa da limpeza das áreas verdes.
03/12	Reclamação: demora no envio de respostas.	Reenviada resposta enviada anteriormente
03/12	Reclamação sobre a limpeza do lago.	Reforço das recomendações à equipe.
03/12	Sugestão: Aviso para os banheiros de contêiner quando não estiverem funcionando.	Placas serão produzidas
04/12	Denúncia sobre funcionários do museu fumando na porta e dentro do parque.	Não foi identificado o local da reclamação.
05/12	Informação sobre pato a com a pata inchada.	Equipe de Fauna foi acionada e o anatídeo foi encaminhado para devidos cuidados e recuperação
06/12	Sugestão: mais segurança para proteger o lago e reclamação sobre o uso de máscaras.	Reforço das recomendações à equipe.
08/12	Questionamento fechamento dos Parquinhos.	Informação sobre os protocolos Covid.
08/12	Reclamação sobre cachorros soltos na praça da Paz. Solicitação de mais vigilância, e mais placas de sinalização alertando a proibição. Sugestão: Termo de responsabilidade das pessoas com cachorros.	Reforço da comunicação com a equipe de Segurança e Guarda Civil Municipal, porém trata-se de um espaço usado há muitos anos como espaço de cachorródromo e cães soltos, o que dificulta a colaboração dos tutores. Instalação do cachorródromo de acordo com o Plano de Intervenção deve contribuir para diminuir as tensões.
09/12	Colocar megafone junto com os ronda bike para avisar sobre o uso de máscara.	Reforço das recomendações à equipe.
09/12	Reclamação sobre o uso de máscaras.	Reforço das recomendações à equipe.
09/12	Reclamação sobre o uso de máscaras e abertura dos locais de alimentação e meio à pandemia.	Reforço das recomendações à equipe.
10/12	Reclamação sobre a limpeza do lago e denúncia de peixes morrendo.	Reforço das recomendações à equipe.

13/12	Sugestão: Marcação de distâncias nas pistas e mais bancos para observação do lago.	Em avaliação
18/12	Foram pedidas informações sobre como fazer para recolher esses dejetos do parque	Local e tipos de dejetos não identificados
19/12	Achados e Perdidos	Objeto encontrado
21/12	Solicitação de informações sobre Live do Planetário	Atendido
28/12	Sugestão: Implementação de um bicicletário seguro.	Em análise
28/12	Crítica sobre condições de limpeza e manutenção dos sanitários.	Fiscalização rigorosa da limpeza dos banheiros.
30/12	Reclamação sobre comportamento de funcionário da empresa de limpeza e manutenção.	Funcionária em questão foi identificada, foi feita reunião com a empresa para a devida orientação. Não foi registrada nova reclamação com a mesma funcionária.

Os usuários não estão identificados em cumprimento à Lei Geral de Proteção de Dados, porém a planilha completa encontra-se à disposição do Poder Concedente, se necessário.

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

DATA	DESCRIÇÃO DO PROBLEMA	MEDIDAS TOMADAS	TEMPO DE RESPOSTA
23/10/2020	Tentativa de Furto	Após receber as informações, o vigilante informou o ocorrido na rede rádio. A GCM foi acionada e enviou de imediato rondas para darem apoio. Os indivíduos não foram localizados	Imediato
28/10/2020	Furtos e roubos	O vigilante prontamente informou o fato. A GCM foi acionada e, após busca o indivíduo foi detido. Vítima, testemunha e indivíduo foram conduzidos ao 36º DP.	Imediato

10/11/2020	Tentativa Furto	O indivíduo foi abordado pelos vigilantes de bike. A GCM foi acionada, o algemou e o conduziu até a base.	Imediato
21/11/2020	Furto de bike segurança	O vigilante comunicou a base no rádio e parou uma viatura da PM que passava pelo local para tentar alcançar o meliante. Não foi possível alcançá-lo.	Imediato
24/11/2020	Furto de Bike	A informação foi passado na rede. A GCM foi atrás de um suspeito mas não era o modelo descrito.	Imediato
25/11/2020	Gestos Obscenos	Uma usuária informou ao vigilante um indivíduo estava fazendo gestos obscenos. A equipe saiu em busca do suspeito, porém o mesmo não foi encontrado.	Imediato
10/12/2020	Furto celular	Uma vigilante informou que colocou o celular para carregar no container e foi furtada. Elaborado boletim de Ocorrência.	Imediato
11/12/2020	Encontro de drogas	Denúncia de um tijolo com entorpecentes em seu interior. Objeto encontrado.	Imediato
14/12/2020	Tentativa de Furto	A equipe de ronda bike entrevistou na tentativa de furto de duas bicicletas do Flavio Bike.	Imediato
21/12/2020	Furto Celular	Uma vigilante informou que deixou o celular sobre uma lixeira no container e foi furtada. Elaborado boletim de Ocorrência.	Imediato
22/12/2020	Furto de Bike	Bike furtada próximo à ponte de ferro. A vítima gritou e o vigilante o abordou. A GCM foi acionada e o indivíduo foi encaminhado ao 36o DP.	Imediato
28/12/2020	Uso entorpecente	3 jovens usando entorpecentes no portão 06. Abordados pela vigilância e retirados do parque	Imediato
30/12/2020	Furto Celular	Recebemos via rádio HT a informação de tentativa de furto de celular e bicicleta. Ao ser alarmado pela vítima para "pegar o ladrão", toda equipe foi a busca do meliante, que conseguiu fugir com o celular. Vítima foi orientada a fazer o BO.	Imediato

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

### BIKE IN – MOSTRA INTERNACIONAL DE CINEMA DE SÃO PAULO

DATA: 02 e 04/11/2020

LOCAL: Plateia externa do Auditório Ibirapuera

PÚBLICO: Híbrido (online e presencial).

- Online: 1.089 espectadores
- Presencial: 160 (dia 02/11) 272 (dia 04/11) pessoas

Evento no formato “cinema” realizado para público de até 600 pessoas na plateia externa do Auditório Ibirapuera. Os ingressos foram gratuitos, disponibilizados através da plataforma Sympia. No dia 04, foi realizada a cerimônia de encerramento, com premiação dos filmes selecionados pela Mostra e transmissão ao vivo para YouTube.



Foto 19 – BIKE IN



## **PRÊMIO MULTISHOW 2020**

DATA: 11/11/2020

LOCAL: Em frente ao Auditório Ibirapuera

PÚBLICO: Transmitido pela Web.

Transmissão de espetáculo musical para Premio Multishow 2020, o evento contou com montagem de set de filmagem, montagem de estruturas de som, iluminação e cenografia na frente e nas laterais externas do Auditório com premiações e entrevistas com artistas no Foyer.

## **IV CONGRESSO ABRAPE**

DATA: 17 e 18/12/20

LOCAL: Auditório Ibirapuera

PÚBLICO: 400 (dia 17/11) 410 (dia 18/11)

Congresso realizado para promotores de eventos, com palestras, debates e rodadas de negócios. As poltronas fixas da plateia interna do Auditório Ibirapuera foram retiradas para atender os protocolos municipais vigentes na data da realização do evento, a capacidade total da é de 806 lugares e para o evento apenas 430 lugares.

## **GRAVAÇÃO WOMEN'S MUSIC AWARDS**

DATA: 27 a 30/11/20

LOCAL: Auditório Ibirapuera

PÚBLICO: Sem público

Gravação de premiação para artistas e musicistas da cena atual brasileira, dedicada ao empoderamento e fortalecimento dos movimentos feministas a partir da música.

#### **LIVE AMBEV + IMPACT BEYOND - SOCIA LAB**

DATA: 03/12/20

LOCAL: Foyer do Auditório Ibirapuera

PÚBLICO: Sem público

Transmissão de entrevista em formato “live” com executivos da Ambev e empreendedores sobre sustentabilidade. Encerramento com a apresentação da cantora Vanessa Moreno.

#### **6. 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;**

##### **MOSTRA 3M DE ARTE**

DATA: 07 a 06/12/20

LOCAL: Parque Ibirapuera

PÚBLICO: Rotativo

Exposição de arte contemporânea ao ar livre em vários pontos do parque Ibirapuera com obras de artistas brasileiros.



Foto 20 – Instalação da Mostra 3M no Parque

## OCEANO EM TRANSFORMAÇÃO

DATA: 15 a 20/12

LOCAL: Serraria

PÚBLICO: Rotativo

Na Serraria, em parceria com a Australian Gold, foi instalada a obra “Oceano em Transformação”, de Beatriz Chachamovitz, com visitação gratuita abordando a importância da proteção dos Corais.

## ESCOLA DE MÚSICA DO AUDITÓRIO

A Escola de Música do Auditório também seguiu suas atividades de forma adaptada, através do projeto OBA em casa. A obra final foi a música “Doralice”, de Dorival Caymmi e Antonio Almeida, cujo vídeo pode ser apreciado no Instagram @ibirapueraoficial. O Pré-Obinha - como são chamados o trabalho com novos

alunos - apresentou “O Trenzinho do Caipira”, de Heitor Villa-Lobos, também disponível na Rede.

## **NATAL NO PARQUE – UMA AVENTURA ENCANTADA**

DATA: 01/12/20 a 06/01/21

LOCAL: Parque Ibirapuera

PÚBLICO: Rotativo

Fechamos o ano com a tradicional exposição de Natal, cujo tema de 2020 foi “Uma Aventura Encantada”. A fim de evitar as aglomerações, foi desenvolvido um circuito ao redor do lago, composto por 3 conjuntos de árvores de Natal. A novidade foi a interação do público de forma lúdica, e ao mesmo tempo tecnológica, com a decoração: QR codes disponíveis em cada estação foram o portal de acesso à fábulas com personagens da fauna do Parque e histórias de sensibilização sobre o meio ambiente. O tradicional show de luzes da fonte teve como trilha as canções natalinas.



Foto 21 – Instalação campanha de Natal

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

A mudança na gestão do Parque e, conseqüentemente, da empresa de Segurança, trouxe alguns contratemplos para a liberação dos veículos, não só dos Equipamentos não concedidos, como também dos cessionários.

Anteriormente, os responsáveis pelos equipamentos conheciam pessoalmente os vigias e se comunicavam diretamente, pelo WhatsApp, de maneira descentralizada.

A fim de gerar maior controle e segurança ao usuário, a Urbia criou uma planilha unificada de solicitação que inicialmente, durante o período de

adaptação, necessitou de compreensão e mudança de comportamento por parte de todos os envolvidos nas operações do Parque.

Em 21/12/2021, o sistema de agendamento passou de planilha para formulário online, que garante maior confidencialidade dos dados e maior eficiência na aprovação do ingresso dos veículos.

Ainda sobre o tema mobilidade, a ocupação pela Urbia e sua terceirizada dos estacionamentos causou a migração dos veículos do Museu Afro para a marquise do Pavilhão, criando assim um novo “estacionamento” exclusivo para a instituição.

## **8. ATAS DAS REUNIÕES E DESCRIÇÃO DE ENCAMINHAMENTOS COM OS CONSELHOS GESTORES;**

A Urbia não teve acesso as atas das reuniões ocorridas do período.





