



RELATÓRIO TRIMESTRAL

PARQUE IBIRAPUERA

1º TRIMESTRE DE 2021



SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| 1. INTRODUÇÃO | 6 |
| 2. ATIVIDADES EXECUTADAS DE ACORDO COM OS PLANOS OPERACIONAIS | 8 |
| 2.1. PLANO DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO | 8 |
| 2.2. PLANO DE ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO | 13 |
| 2.3. PLANO EDUCACIONAL E CULTURAL DO PLANETÁRIO E ESCOLA MUNICIPAL DE ASTROFÍSICA 'ARISTÓTELES ORSINI' | 20 |
| 2.4. PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS | 23 |
| 2.5. PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DA FAUNA | 36 |
| 2.6. PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS | 38 |
| 2.7. PLANO DE ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL | 40 |
| 2.8. PLANO DE SEGURANÇA | 43 |
| 2.9. PLANO DE CONSENSITIZAÇÃO E INCLUSÃO | 45 |
| 2.10. PLANO DE PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS E PROTEÇÃO CONTRA DESCARGAS ATMOSFÉRICAS | 46 |
| 2.11. PLANO DE LIMPEZA | 47 |
| 2.12. PLANO DE CONSERVAÇÃO DE INFRAESTRUTURA, EDIFICAÇÕES, EQUIPAMENTOS E MOBILIÁRIO | 48 |
| 3. ANÁLISE DE CONFORMIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS COMPARATIVAMENTE AOS PLANOS OPERACIONAIS | 51 |
| 4. RELAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE USUÁRIOS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO OU SUGESTÃO, DATA E AS MEDIDAS TOMADAS EM RELAÇÃO A ELAS; | 65 |
| 5. RESUMO DAS CONSTATAÇÕES DE OCORRÊNCIAS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO, DATA, AS MEDIDAS TOMADAS E O TEMPO DE RESPOSTA A CADA UMA DELAS: | 74 |
| 6. LISTA DE EVENTOS REALIZADOS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO, DATA, REGISTRO FOTOGRÁFICO, O PÚBLICO ESPERADO E EFETIVO E IMPACTOS GERADOS E AÇÕES MITIGADORAS | 76 |
| 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; | 85 |
| 8. RESUMO DAS OCORRÊNCIAS RELACIONADAS AOS EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS, SUBCONTRATADOS E OUTROS EXECUTORES ATIVIDADES NOS PARQUES | 87 |
| 9. ATAS DAS REUNIÕES E DESCRIÇÃO DE ENCAMINHAMENTOS COM OS CONSELHOS GESTORES; | 87 |

FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1: Quantitativo de denúncias pelo Canal de Denúncias - Alô Urbia..... | 9 |
| Figura 2: Quantitativo de denúncias pelos Canais de Atendimento | 10 |
| Figura 3: Status dos atendimentos | 11 |
| Figura 4: Movimento nas redes sociais | 11 |
| Figura 5: Movimento nas redes sociais | 12 |
| Figura 6: Registros de ocorrências | 12 |
| Figura 7: Operação com Megafone..... | 14 |
| Figura 8: Dispenser de álcool gel e termômetros digitais | 14 |
| Figura 9: Faixas para prevenção do contágio do Covid..... | 14 |
| Figura 10: Locação de bicicletas personalizadas..... | 16 |
| Figura 11: Placas educativas para recuperação ambiental | 17 |
| Figura 12: Placas de aviso aos visitantes..... | 18 |
| Figura 13: Placas direcionais..... | 18 |
| Figura 14: Programa on-line de localização no Parque Ibirapuera | 19 |
| Figura 15: Divisão de setores no plano de trabalhos de corte de gramados. | 23 |
| Figura 16: Roçagem com micro trator giro zero na região das quadras. | 24 |
| Figura 17: Roçagem de guias com roçadeira manual lateral. | 24 |
| Figura 18: Coleta de galhos, troncos e folhas..... | 25 |
| Figura 19: Trituração de galhos. | 25 |
| Figura 20. Cobertura do solo com material triturado. | 26 |
| Figura 21: Antes de limpeza em bananeiras ornamentais. | 26 |
| Figura 22: Depois de limpeza em bananeiras ornamentais..... | 26 |
| Figura 23: Renovação de canteiros de flores nos portões 06 e 07..... | 27 |
| Figura 24: Renovação de canteiros de flores nos portões 06 e 07..... | 27 |
| Figura 25: Palmeira coberta por trepadeira infestante..... | 27 |
| Figura 26: Após a retirada de trepadeira. | 28 |
| Figura 27: Plantio de jardim beira do lago portão 08..... | 28 |
| Figura 28: Plantio de jardim beira do lago portão 08..... | 29 |
| Figura 29: Plantio de recomposição de Bougainville no jardim Burle Marx. | 29 |
| Figura 30: Plantio de bambu ornamental próximo ao portão 05..... | 30 |
| Figura 31: Recuperação ambiental das margens do lago..... | 31 |
| Figura 32: Antes e depois do plantio de grama | 31 |

| | |
|---|----|
| Figura 33. Porcentagem de laudos com a solicitação de autorização para supressão de indivíduos arbóreos elaborados durante período. | 32 |
| Figura 34. Número de indivíduos arbóreos contemplados nos laudos enviados durante o primeiro trimestre de 2021..... | 33 |
| Figura 35. Porcentagem de laudos com a solicitação de autorização para poda de indivíduos arbóreos elaborados durante período. | 33 |
| Figura 36. Número de indivíduos arbóreos contemplados nos laudos enviados durante o primeiro trimestre de 2021..... | 34 |
| Figura 37. Número de indivíduos arbóreos contemplados nos laudos enviados durante o primeiro trimestre de 2021..... | 34 |
| Figura 38: Ocorrências referentes à Fauna..... | 36 |
| Figura 39: Geração de resíduo no 1º trimestre de 2021..... | 39 |
| Figura 40: Horário de maior incidência de atendimentos..... | 41 |
| Figura 41: Ocorrências na Região do Parque..... | 45 |
| Figura 42: Gravação de peça de “vídeo-teaser” para circulação interna na Ambev..... | 76 |
| Figura 43: Evento anual para entrega de metas, resultados e definições para próximo ano da empresa (Ambev). | 77 |
| Figura 44: Cessão de espaço para gravação e fotos com modelos e influenciadoras digitais para agencia de moda ZEN..... | 78 |
| Figura 45: Gravação de vídeo de ação de parceria entre o estilista Jum Nakao e o Ballet de Paraisópolis..... | 79 |
| Figura 46: Espetáculo musical com aproximadamente 01h de duração com cenografia de velas artificiais..... | 80 |
| Figura 47: Parceria com o Museu de Arte Moderna de SP, para gravação do festival CORPO PALAVRA, contemplado pela lei Aldir Blanc de fomento a cultura..... | 81 |
| Figura 48: Parceria com canal Globosat GNT para transmissão ao vivo do programa semanal de variedades SAIA JUSTA, com apresentação de Astrid Fontenele..... | 82 |
| Figura 49: Ação global da Paramount filmes com mapeamento da parede lateral do Auditório Ibirapuera, para divulgação dos produtos da marca e lançamento de plataforma digital. | 83 |
| Figura 50: Gravação de live do DJ Vintage Culture (@vintageculture – 3M seguidores) no palco do Auditório Ibirapuera, virado para o parque, usando o teatro como cenário. | 84 |
| Figura 51: Loja temporária de produtos “O Boticário”, idealizada e construída com material 100 % reciclado e reaproveitado (aproximadamente 3 toneladas de plástico reciclado)..... | 85 |

Figura 52: Decoração de natal com elementos cênicos espalhados pelo parque em virtude da impossibilidade de aglomeração de pessoas em um único ponto do parque.... **Erro! Indicador não definido.**

Figura 53: Instalação da Mostra 3M no Parque**Erro! Indicador não definido.**

Figura 54: Instalação campanha de Natal 87

TABELAS

| | |
|---|----|
| Tabela 1: Quantitativo de atendimentos no geral | 10 |
| Tabela 2: Público recebido entre 01/01/2021 e 31/03/2021. Fonte: Levantamento interno - Urbia | 19 |
| Tabela 3: Pesquisa de Satisfação do Usuário. Fonte: Pesquisa de Satisfação de Usuários - Parque Ibirapuera - 1º Trimestre 2021. Instituto PHD | 20 |
| Tabela 4: Laudos de qualidade das águas dos lagos do Parque Ibirapuera | 35 |
| Tabela 5: Remoção de vespas solicitadas à Vigilância em Saúde da Vila Mariana..... | 37 |
| Tabela 6: Classificação das ocorrências | 43 |
| Tabela 7: Procedimentos realizados..... | 43 |
| Tabela 8: Relação das reclamações e sugestões de USUÁRIOS..... | 74 |
| Tabela 9: Resumo das constatações de ocorrências..... | 76 |

1. INTRODUÇÃO

Este primeiro relatório trimestral de 2021 tem como objetivo apresentar ao Poder Concedente as ações realizadas pela Urbia Gestão de Parques SPE SA ("Urbia" ou "Concessionária") tendo em vista a gestão do Parque Ibirapuera ("Parque") no período de 1º de janeiro a 31 de março de 2021, conforme dispositivo do Contrato de Concessão nº 57/SVMA/2019 ("Contrato de Concessão", "Contrato" ou "Concessão"), derivado da Concorrência Internacional Nº001/SVMA/2018.

Durante todo o ano de 2020 e no decorrer de 2021, o Brasil e o mundo viveram diversas restrições impostas pela pandemia da Covid-19. A partir do 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 (2a a 6a, exceto feriados) com limitação de até 40% de público, restrição de horário, apenas entre 6h e 16h, e restrições quanto atividades e uso dos espaços comuns do Parque. Entre alguns exemplos, houve proibição do uso de bebedouros, parquinhos infantis e espaços para prática de esportes coletivos. Os visitantes só podiam caminhar, correr e andar de bicicleta. Em 24 de agosto foi permitido o funcionamento em horário integral do Parque Ibirapuera, mas apenas nos dias de semana.

A Urbia assumiu o Parque Ibirapuera, dentro desse contexto, em 20 de outubro. A partir de 31 de outubro, afinal, 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, além da manutenção de outras restrições, como a impossibilidade de realização de eventos diversos.

Em 2021, considerando o crescimento do número de casos de Covid-19 desde dezembro de 2020, o Governo do Estado de São Paulo recrudescceu as

medidas de isolamento social, determinando o fechamento dos parques nos períodos 01.01.21 a 03.01.21 (Decreto Estadual nº 65.415, de 23 de dezembro de 2020); a mudança, a partir de 08.01.21, para a Fase Laranja, reduzindo a capacidade de público dos parques de 60% para 40% e limitando o funcionamento das atividades, entre 6h e 20h (Decreto Estadual nº 65.460, de 08 de janeiro de 2021); o fechamento dos parques nos períodos 30 e 31 de janeiro e 6 e 7 de fevereiro (Decreto Estadual nº 65.487, de 22 de janeiro de 2021). A mudança para a Fase Vermelha, a partir de 06.03.21 (Decreto Estadual nº 65.545, de 03 de março de 2021), com o fechamento total dos parques municipais; e, finalmente, para a chamada “Fase Emergencial”, que estabeleceu, dentre outros, a ampliação do rol de atividades vedadas, a partir de 13.03.21 (Decreto Estadual nº 65.563, de 11 de março de 2021).

Não obstante a tal conjuntura, importa destacar que os Planos Operacionais foram desenvolvidos considerando o pleno funcionamento do Parque Ibirapuera. Por isso, uma série de atividades restou impossibilitada, não permitindo a contemplação de todas as atividades presentes nos Planos. Mesmo assim, apesar das restrições, a Urbia conseguiu implementar procedimentos, realizar manutenções prioritárias e produzir algumas das atividades socioculturais, respeitando todos os protocolos de prevenção ao vírus. Além disso, evidentemente, serviços essenciais como o cuidado, manejo, conservação, limpeza, manutenção e segurança foram executados de maneira diligente, mesmo nos períodos de fechamento e restrição de horários.

Neste documento, portanto, serão apresentados os relatos e registros referentes às ações realizadas pela Urbia no 1º trimestre de 2021 (01 de janeiro a 31 de março) no Parque Ibirapuera, mantendo o compromisso contratual da Concessionária.

2. ATIVIDADES EXECUTADAS DE ACORDO COM OS PLANOS OPERACIONAIS

2.1. PLANO DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO

Em 20 de outubro de 2020, a Urbia assumiu o Parque Ibirapuera em um momento adverso, o qual vem perdurando até o presente momento, e exigiu ainda mais resiliência nestes primeiros meses de operação deste importante parque da cidade de São Paulo. Mesclando a experiência dos procedimentos administrativos de sua controladora, a Construcap CCPS Engenharia e Comércio S/A, com um modelo próprio de gestão, a Concessionária manteve ativa suas políticas administrativa e de governança, com o propósito de gerir as atividades no Parque a contento.

A Urbia mantém atualizado um quadro de funcionários altamente capacitados para desenvolver com a máxima eficiência todas as atividades propostas nos Planos Operacionais. Seus colaboradores 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 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 a prevenção de contágio do Covid-19, treinamento de brigadista no combate a incêndio e sobre a identificação de situações de assédio moral, sexual e/ou importunação sexual e, caso ocorram, como agir perante esses atos. Somente neste trimestre, foram realizadas 339 horas de treinamentos com seus funcionários e subcontratados.

Nesse período, a Urbia também desenvolveu uma série de atividades com os vendedores autônomos cadastrados no Parque. Entre essas, reuniões semanais com as cooperativas para atualização de informações, higienização e envelopamento de todos os carrinhos dos vendedores, fornecimento de novos uniformes, lixeiras de coco, caixas organizadoras e desenvolvimento de workshops de boas práticas de limpeza e organização dos carrinhos.

Para facilitar a comunicação entre a Urbia e os usuários do Parque Ibirapuera, mantemos disponíveis vários canais de comunicação, seja pelo Canal de Denúncias, contato telefônico, fale conosco ou Centro do Visitante. Através do canal de denúncias, a Urbia recebeu 7 denúncias nesse trimestre:

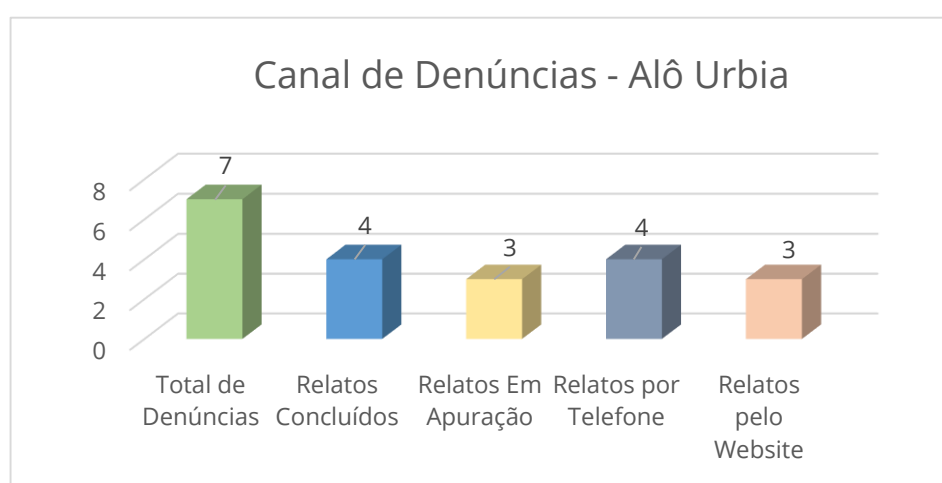


Figura 1: Quantitativo de denúncias pelo Canal de Denúncias - Alô Urbia

Através dos Canais de Relacionamento pelo fale conosco, telefone e Centro de Visitantes, tivemos um total de 190 atendimentos:

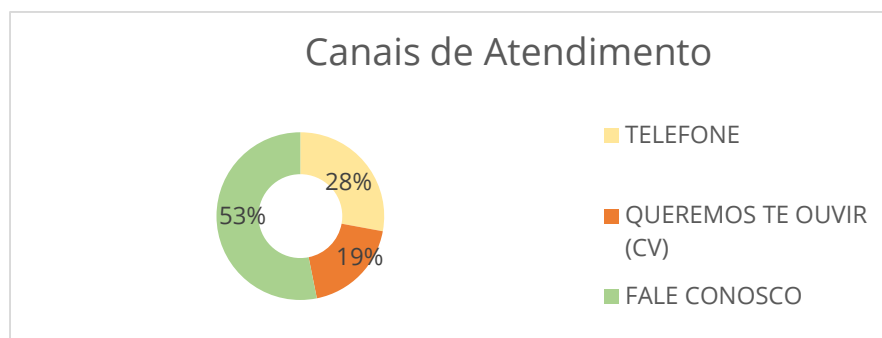


Figura 2: Quantitativo de denúncias pelos Canais de Atendimento

| ATENDIMENTOS | QUANTIDADE | % |
|---------------------|------------|-------------|
| Achados e perdidos | 7 | 3,68% |
| Autorização | 7 | 3,68% |
| Comercial | 22 | 11,58% |
| Dúvida | 54 | 28,42% |
| Educação e pesquisa | 3 | 1,58% |
| Elogio | 2 | 1,05% |
| Horários e serviços | 1 | 0,53% |
| Mídia | 2 | 1,05% |
| Outros | 33 | 17,37% |
| Reclamação | 35 | 18,42% |
| Sugestão | 24 | 12,63% |
| | 190 | 100% |

Tabela 1: Quantitativo de atendimentos no geral

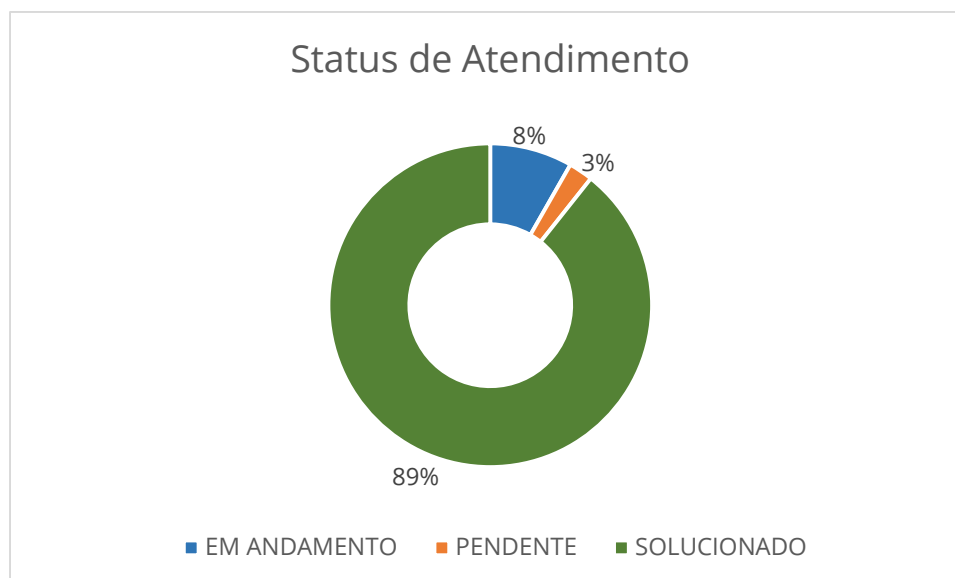


Figura 3: Status dos atendimentos

Nossas redes sociais foram bastante movimentadas neste período: Urbia Parques, Ibirapuera Oficial, Planetário Ibirapuera e Auditório Ibirapuera (contas no Instagram, Facebook, LinkedIn e Youtube).

INSTAGRAM

| | Total de Seguidores | Novos Seguidores | Nº de Posts | Interações | Nº de Stories | Interações | Taxa de Engajamento |
|-----------------------|---------------------|------------------|-------------|------------|---------------|------------|---------------------|
| Urbia Parques | 4.836 | 40 | 9 | 887 | 13 | 5.173 | 18,34 |
| Parque Ibirapuera | 16.410 | 1.727 | 28 | 11.438 | 41 | 96.464 | 69,70 |
| Planetário Ibirapuera | 1.648 | - | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Auditório Ibirapuera | 25.548 | -121 | 2 | 507 | 5 | 2 | 1,98 |

Figura 4: Movimento nas redes sociais

FACEBOOK

| | Total de Seguidores | Novos Seguidores | Nº de Posts | Interações | Taxa de Engajamento |
|-----------------------|---------------------|------------------|-------------|------------|---------------------|
| Urbia Parques | 3.331 | -1 | 9 | 59 | 1,77 |
| Parque Ibirapuera | 703 | 70 | 29 | 1.048 | 149,08 |
| Planetário Ibirapuera | 603 | 8 | 0 | 0 | 0 |
| Auditório Ibirapuera | 317.345 | -498 | 0 | 0 | 0 |

Figura 5: Movimento nas redes sociais

Mesmo com a pandemia afetando diretamente as atividades da Urbia, ainda assim, conseguimos desenvolver alguns eventos, respeitando todos os protocolos sanitários e de distanciamento, a fim de evitar a proliferação do Covid-19. A relação dos eventos está apresentada no item 5 deste documento.

Em relação às ocorrências registradas no período, podemos observar que a segurança vem desenvolvendo um excelente trabalho com ações preventivas e de monitoramento. Conforme gráfico abaixo, identifica-se o baixíssimo reporte de ocorrências ilegais no Parque.



Figura 6: Registros de ocorrências

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

2.2. 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 de meio ambiente, de desenvolvimento social e comunitário. No entanto, a Urbia já deu importantes passos para que a visitação fosse realizada com maior segurança e promovendo uma experiência qualificada a seus usuários.

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 decorrentes da pandemia de Covid-19. Totens com termômetros e álcool gel, que permitem que o visitante cheque sua temperatura e se higienize de maneira autônoma – sem contato social, também fazem parte do protocolo de recepção, em todos os horários. 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, em todo o Parque são mais de 120 totens. Placas e faixas em locais estratégicos alertam sobre os cuidados necessários para a prevenção do contágio.



Figura 7: Operação com Megafone



Figura 8: Dispenser de álcool gel e termômetros digitais



Figura 9: Faixas para prevenção do contágio do Covid

Para minimizar filas e aglomerações, foram mantidos, neste trimestre, 3 novos módulos temporários de banheiros, em containers, contabilizando 18 novas cabines a disposição do usuário. Os sanitários existentes passaram por rotinas de 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.

As opções de alimentação seguem ativas no parque como Nutty Bavarian, Oakberry e Restaurante Madureira. O tradicional “Sabor Ibira” do Planetário foi revitalizado, apresentando um cardápio mais saudável. Vendedores ambulantes tiveram seus carrinhos revitalizados e posicionados fora dos caminhos para não prejudicar as atividades exercidas nas vias.

A fim de coordenar o fluxo dos usuários, posicionamos placas de solo com orientações na ciclo-faixa. Na ladeira da preguiça, foram criadas “vias” com cavaletes e cones para evitar acidentes. Também reforçou-se o monitoramento e sinalização neste ponto e outros de maior risco de acidentes, principalmente em dias de chuva.

Neste período, foi dado início ao serviço de locação de bicicletas personalizadas desenvolvido pela Scoo, disponíveis nos portões 4, 6, 8, 9 e 10, onde o usuário pode realizar o aluguel com total autonomia através de aplicativo.



Figura 10: Locação de bicicletas personalizadas

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

Desde novembro, a Índigo, 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, propiciando uma maior permanência dos usuários no parque com um valor de diária fixa.

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 Urbia. É na EMA que são concentrados e catalogados os “Achados e

Perdidos”, além de orientações diversas aos usuários, como cadastramento de fotógrafos e artistas de ruas.

Outros canais foram criados e mantidos pela Urbia para ouvir e tirar as dúvidas dos usuários: Fale com a Urbia (11) 3889-3000, 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 ou pelo 0800-900.9020. As Redes Sociais, além de informar, também funcionam como canais de atendimento, sendo elas Urbia Parques, Ibirapuera Oficial, Planetário Ibirapuera e Auditório Ibirapuera (contas no Instagram, Facebook, LinkedIn e Youtube).

Com a finalidade transmitir informações ambientais aos visitantes, e, juntamente ao processo de recuperação ambiental para permeabilização do solo, foram desenvolvidas novas placas para promoção da educação ambiental através da sinalização, em locais de recuperação do solo e gramado.



Figura 11: Placas educativas para recuperação ambiental

Informes e alertas foram dispostos em locais onde está sendo feita a manutenção de espaços e estruturas dos parques.



Figura 12: Placas de aviso aos visitantes

Além disso, neste trimestre foi feita a requalificação das placas indicativas de direção pelos caminhos e ambientes dos parques (que estavam deterioradas e muitas vezes indicavam caminhos errados), bem como de distância entre pontos, fato que já foi notado pelos usuários como um ponto positivo na informação dentro do espaço.



Figura 13: Placas direcionais

Uma plataforma virtual de acesso ao mapa interativo do Parque Ibirapuera, está disponível online listando pontos de interesse, com ferramenta

de busca e geolocalização, permitindo ao usuário que trace e acompanhe rotas específicas.

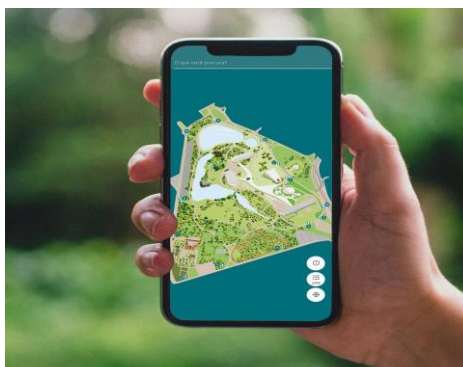


Figura 14: Programa on-line de localização no Parque Ibirapuera

No período tivemos um impacto bastante forte em relação ao número de visitantes, devido às restrições estabelecidas pelo governo do Estado no intuito de combater a pandemia do Covid-19. Sendo assim, abaixo, são apresentados o número de frequentadores do Ibirapuera nos meses correspondentes, que ficaram abaixo dos números normalmente exibidos em situações de normalidade e abaixo daquilo previsto pela Concessionária.

| 01/01 a 31/01 | 01/02 a 28/02 | 01/03 a 05/03 | TOTAL |
|---------------|---------------|---------------|-----------|
| 718.100 | 672.875 | 63.850 | 1.454.815 |

Tabela 2: Público recebido entre 01/01/2021 e 05/03/2021. Fonte: Levantamento interno – Urbia

Em pesquisa realizada por instituto independente, contratado pela Urbia, obtivemos os seguintes índices:

| Dimensão | Encargo | Nota | Peso |
|----------------------------------|---|------|------|
| Zeladoria | PE01 – Limpeza | 0,84 | 10% |
| | PE02 – Qualidade e Atualidade de Equipamentos | 0,84 | 10% |
| Conservação de Recursos Naturais | PE03 – Manejo de áreas verdes | 0,91 | 30% |

| | | | |
|------------------------|---|------|------|
| Bem-estar | PE04 - Segurança | 0,87 | 8% |
| | PE05 – Serviços Ambulatoriais | 0,83 | 6% |
| | PE06 - Acessibilidade | 0,75 | 6% |
| Experiência do Usuário | PE07 – Serviços de Orientação | 0,74 | 7,5% |
| | PE08 – Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte | 0,83 | 7,5% |
| | PE09 – Cordialidade dos funcionários | 0,89 | 7,5% |
| | PE10 – Alimentos & Bebidas | 0,61 | 7,5% |
| NFPS | | 0,84 | |

Tabela 3: Pesquisa de Satisfação do Usuário. Fonte: Pesquisa de Satisfação de Usuários - Parque Ibirapuera - 1º Trimestre 2021. Instituto PHD

Os resultados acima expostos evidenciam a melhoria do atendimento ao visitante, bem como a percepção deste relativamente ao cuidado com o parque, em comparação ao 4º trimestre de 2020. Portanto, conclui-se que as ações desempenhadas pela Urbia tiveram efeito comprovadamente positivo na experiência e acolhimento dos usuários. De maneira geral, todas as notas subiram em relação ao último trimestre e, não fosse o contexto e completa exceção operacional, esperar-se-ia uma melhora ainda maior.

2.3. 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;
- Compra de Nobreak para minimizar os riscos de oscilação elétrica que impactam diretamente no Projetor Zeiss.
- Troca do sistema de iluminação da cúpula do Planetário, ainda em fase de testes.
- Continuidade do contrato de manutenção especializado pela empresa Omnis Lux, fundamental para o bom funcionamento do projetor planetário.
- Instalação de rede Wi-Fi no saguão do Planetário.
- Instalação de cabeamento rede na sala de projeções.
- Limpeza e asseio da parte externa (revestimento metálico) do prédio do Planetário.
- Remendo de calçamentos de pedras portuguesas no entorno do prédio.

Mesmo em período de pandemia do Covid-19, foram possíveis a realização de algumas atividades on-line:

- Live: 25/01 - 19h30 - 60 anos da Escola Municipal de Astrofísica: o legado da astronomia em São Paulo.
- 17/02 das 19h às 20h – “Esquentar” com Lucas Fonseca e Carola Carvalho (abre.ai/esquentamarte).
- 18/02 das 17h às 20h – Transmissão do Pouso da Perseverance em Marte (17h45), com as participações de Lucas Fonseca, Beatriz Yordaky e Cassio Barbosa. No canal do Mensageiro Sideral.
- 19/02 das 21h às 22h – Papo Curvo #001 – Missões espaciais em perspectiva, com Salvador Nogueira (abre.ai/papocurvo001).
- 26/02 das 21h às 22h – Papo Curvo #002 – Cerveja em Marte? Com Carola Carvalho.
- Atualização do conteúdo da sessão de planetário “Olhar o Céu de São Paulo Outra Vez”.

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.

2.4. PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS

Os serviços de manejo e conservação de recursos naturais do Parque Ibirapuera, durante este primeiro trimestre de 2021, seguiram o planejamento das atividades, visando melhoria contínua das áreas verdes.

Com o objetivo estabelecer diretrizes e assegurar a conformidade das exigências do Plano Diretor, a Urbia implantou um plano de trabalho para realização do corte de gramas. Na imagem abaixo é possível verificar as áreas que foram trabalhadas.



Figura 15: Divisão de setores no plano de trabalhos de corte de gramados.

A manutenção dos gramados é realizada através do corte com a utilização de roçadeiras manuais motorizadas (lateral) e micro trator (giro zero). Todo o manejo é desenvolvido com a finalidade de 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.



Figura 16: Roçagem com micro trator giro zero na região das quadras.



Figura 17: Roçagem de guias com roçadeira manual lateral.

Quanto aos resíduos gerados através das podas, supressões arbóreas, coleta de galhos e folhas, o seu material resultante, passa por um triturador e é utilizado como compostagem e forração de solos expostos.



Figura 18: Coleta de galhos, troncos e folhas.



Figura 19: Trituração de galhos.



Figura 20. Cobertura do solo com material triturado.

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.



Figura 21: Antes de limpeza em bananeiras ornamentais.



Figura 22: Depois de limpeza em bananeiras ornamentais.



Figura 23: Renovação de canteiros de flores nos portões 06 e 07.



Figura 24: Renovação de canteiros de flores nos portões 06 e 07.

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



Figura 25: Palmeira coberta por trepadeira infestante.



Figura 26: Após a retirada de trepadeira.

Além dos trabalhos de manejo dos jardins como despraguejamento, adubação, refilamento, podas e condução, foi realizado enriquecimento com novos jardins nos portões de acesso ao parque e beira do lago. Com isso aumentamos o florescimento e as áreas de contemplação do parque.



Figura 27: Plantio de jardim beira do lago portão 08.



Figura 28: Plantio de jardim beira do lago portão 08



Figura 29: Plantio de recomposição de Bougainville no jardim Burle Marx.



Figura 30: Plantio de bambu ornamental próximo ao portão 05.

Em decorrência do contínuo uso pretérito ao início da operação da Urbia no Parque, principalmente as margens dos lagos, houve a identificação de vários pontos de extinção de cobertura vegetal, exposição do solo, compactação e impermeabilização do solo e processos erosivos. Por isso, neste trimestre a Urbia iniciou um significativo e importante trabalhos de recuperação ambiental de várias áreas, promovendo a descompactação mecânica do solo e recomposição da cobertura vegetal com o plantio de grama, principalmente no entorno do lago. Com isso, evita-se o desenvolvimento de processos erosivos, carreamento de sedimentos nos corpos hídricos, além da melhora da drenagem e absorção da água da chuva, contribuindo para evitar enchentes e lamaçais.

Somente neste trimestre, foram recuperados mais de 11.000 m² de solo com o replantio de grama.



Figura 31: Recuperação ambiental das margens do lago



Figura 32: Antes e depois do plantio de grama

Manejo arbóreo

Laudos de Supressão

Durante o período alusivo a este relatório, a Urbia encaminhou 17 laudos de manejo arbóreo solicitando a autorização para a supressão de 68 árvores. Destas, oito solicitações encaminhadas foram realizadas em regime de urgência em decorrência das quedas das árvores associadas as tempestades que ocorreram no período. Cabe ressaltar que, todos os laudos são emitidos pela Engenheira Florestal, devidamente registrada no conselho de classe, com mais de 3 anos de experiência.

Devido aos trâmites legais houveram apenas quatro publicações com as respectivas autorizações de manejo para 15 indivíduos arbóreos (22% das solicitações), desta maneira, as autorizações e atividades de manejo serão agendadas após o trimestre recorrente.

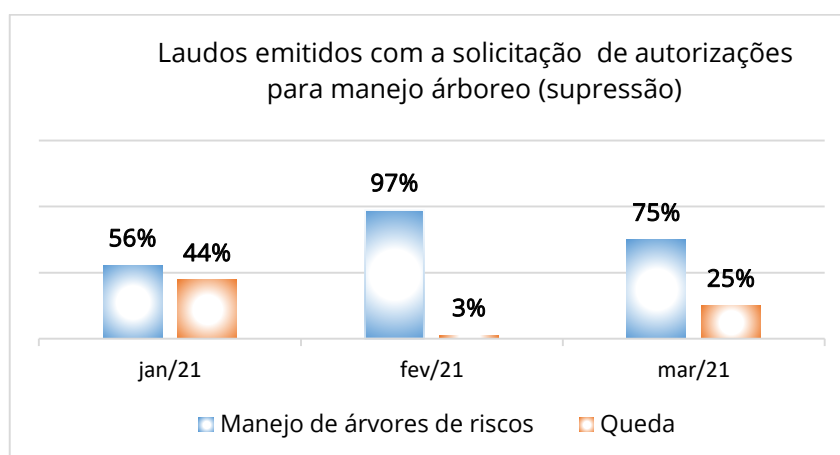


Figura 33. Porcentagem de laudos com a solicitação de autorização para supressão de indivíduos arbóreos elaborados durante período.

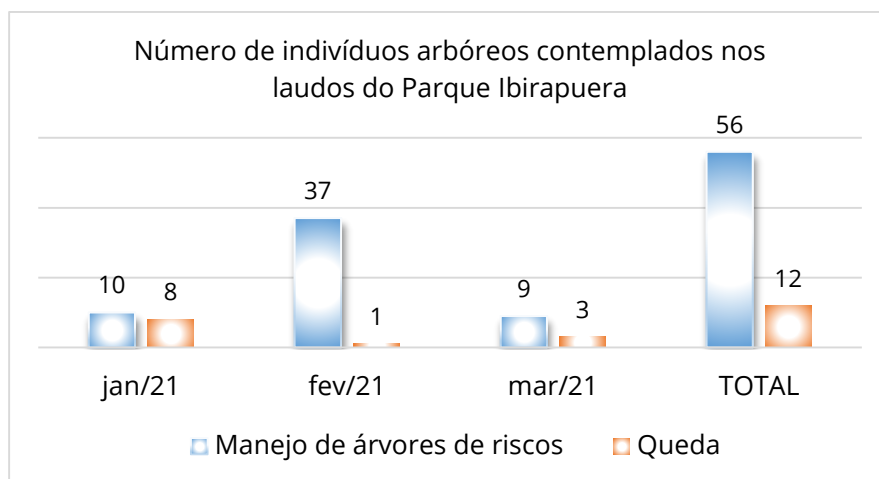


Figura 34. Número de indivíduos arbóreos contemplados nos laudos enviados durante o primeiro trimestre de 2021.

Laudos de poda

A Urbia encaminhou 10 laudos solicitando a autorização para a diferentes tipos de podas, contemplando 39 indivíduos arbóreos. Nas figuras abaixo é possível verificar a porcentagem de laudos emitidos em regime de emergência e os laudos de manutenção e rotina de trabalho.

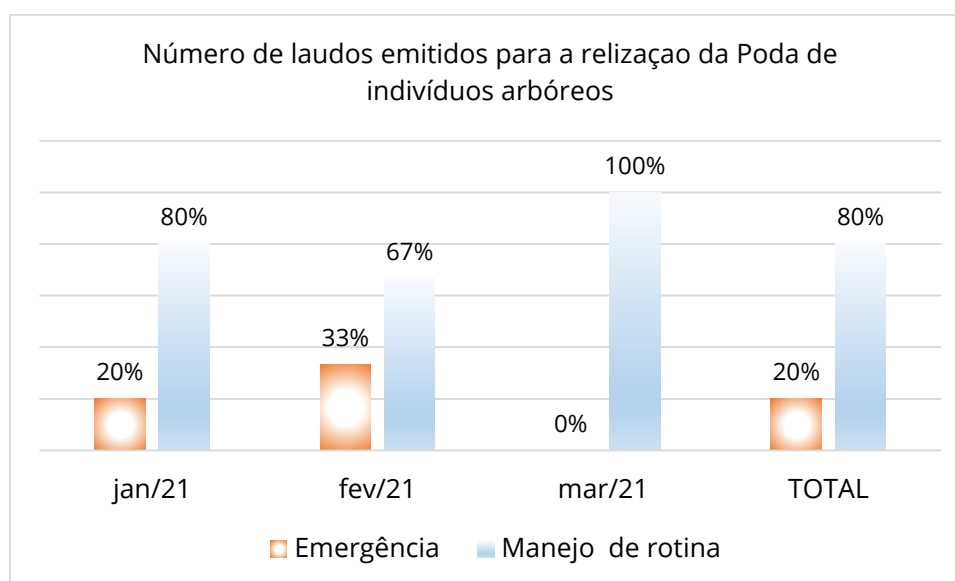


Figura 35. Porcentagem de laudos com a solicitação de autorização para poda de indivíduos arbóreos elaborados durante período.

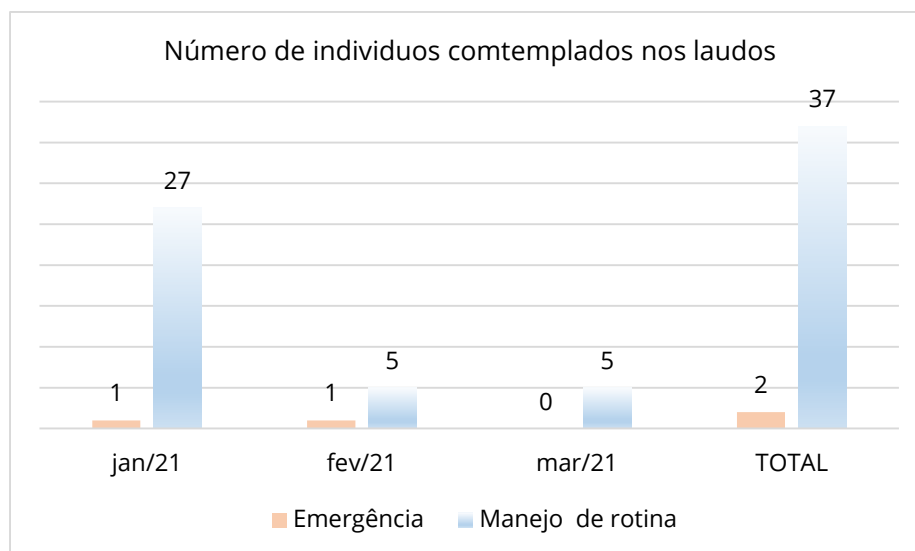


Figura 36. Número de indivíduos arbóreos contemplados nos laudos enviados durante o primeiro trimestre de 2021.

Manejo realizado

No período foram realizadas 29 supressões de árvores. Nesta somatória estão incluídas a quedas das árvores, as aprovações durante o período vigente e as publicações dos trimestres anteriores.

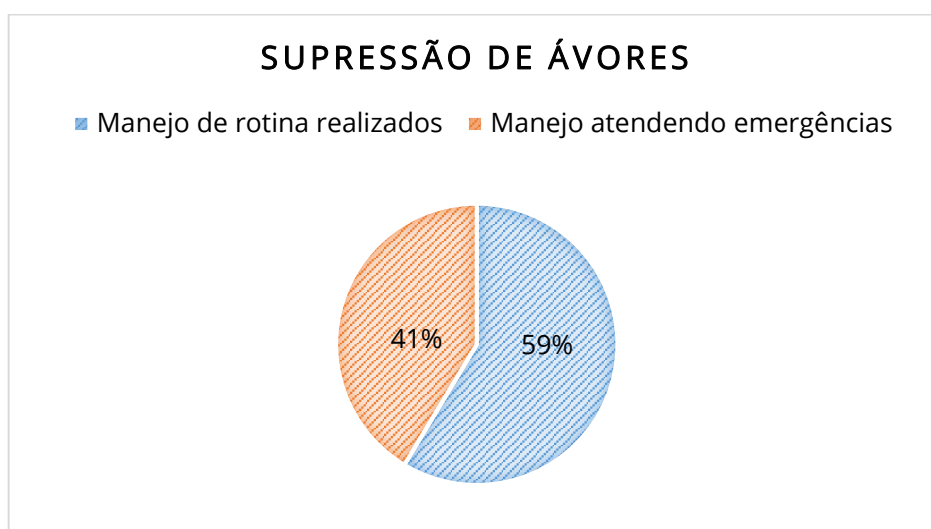


Figura 37. Número de indivíduos arbóreos contemplados nos laudos enviados durante o primeiro trimestre de 2021.

Recursos hídricos

Sabe-se que a qualidade das águas dos recursos hídricos do Parque Ibirapuera é de responsabilidade do Poder Concedente. No entanto, fica sob responsabilidade da Urbia o monitoramento trimestral da qualidade das águas dos lagos e córregos do Parque. No dia 12 de fevereiro, foram emitidos os laudos laboratoriais de acordo com a Resolução CONAMA 357, Artigo 15 – Classe 2.

| Ponto de Coleta | Tipo de Análise | Atendimento | Laudos |
|-------------------|------------------------------|-------------|--|
| Córrego Sapateiro | CONAMA 357 ART 15 - Classe 2 | NÃO ATENDE | O(s) parâmetro(s) Coliformes Termotolerantes ultrapassam os limites máximos permitidos |
| Ponte de Ferro | CONAMA 357 ART 15 - Classe 2 | NÃO ATENDE | O(s) parâmetro(s) Oxigênio Dissolvido não alcançam os limites mínimos permitidos |
| Lago 2 | CONAMA 357 ART 15 - Classe 2 | ATENDE | O(s) parâmetro(s) satisfazem os limites permitidos |
| Lago 3 | CONAMA 357 ART 15 - Classe 2 | ATENDE | O(s) parâmetro(s) satisfazem os limites permitidos |

Tabela 4: Laudos de qualidade das águas dos lagos do Parque Ibirapuera

Mesmo com a existência da Estação Flotação e Remoção de Flutuantes – EFRF, gerida pela SABESP, a Urbia desenvolve coleta permanente de resíduos e detritos que estejam flutuando nos lagos do Parque.

2.5. PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DA FAUNA

Neste 1º trimestre de 2021, 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. Cabe ressaltar que a Urbia conta em seu quadro profissional, biólogos com mais de 3 anos de experiência em manejo, monitoramento e conservação de animais silvestres.

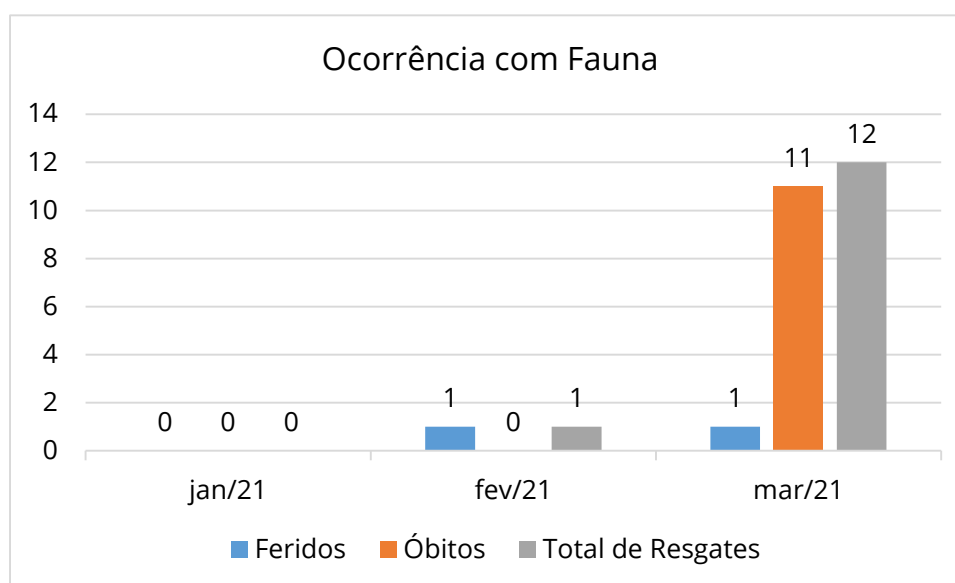


Figura 38: Ocorrências referentes à Fauna.

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 aos felinos, foram registrados 5 gatos abandonados. Todos foram castrados, 4 encaminhados para adoção e 1 incorporado ao plantel do parque. Todo esse atendimento foi realizado pela ONG Bicho no Parque,

incluindo alimentação, identificação e todos cuidados cabíveis. Do total de óbitos registrados no gráfico acima, encontram-se 11 gatos, os quais foram atacados por cachorros de rua que invadiram o parque. Os cachorros foram capturados e encaminhado para adoção.

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.

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

| Data | Descrição | Quantidade de vespairos atendidos |
|-------|--|-----------------------------------|
| 04/01 | Remoção de vespairos em locais de risco a visitantes do parque | 13 |

Tabela 5: Remoção de vespairos solicitadas à Vigilância em Saúde da Vila Mariana

Em relação a fauna sinantrópica, foram desenvolvidas atividades de controle com empresa especializada, seguindo as diretrizes estabelecidas pelo Plano Diretor do Parque Ibirapuera e pelo controle de Zoonoses.

Para garantir a proteção da avifauna do parque, e evitar riscos de acidentes, todas as intervenções como exposição ou utilização de drones, foram minuciosamente analisadas, adequadas e autorizadas pela Divisão de Fauna Silvestre. No período foram emitidos dois pareceres favoráveis para utilização de drone e um para instalação de exposição temporária.

2.6. PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

Em consonância com a Política Nacional de Resíduos Sólidos – PNRS, a Urbia desenvolve o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos, sempre priorizando a não geração, redução, reutilização, coleta seletiva, reciclagem, compostagem, biodigestão, logística reversa, tratamento preliminar dos resíduos sólidos e preferência pela disposição final ambientalmente adequada dos resíduos.

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.

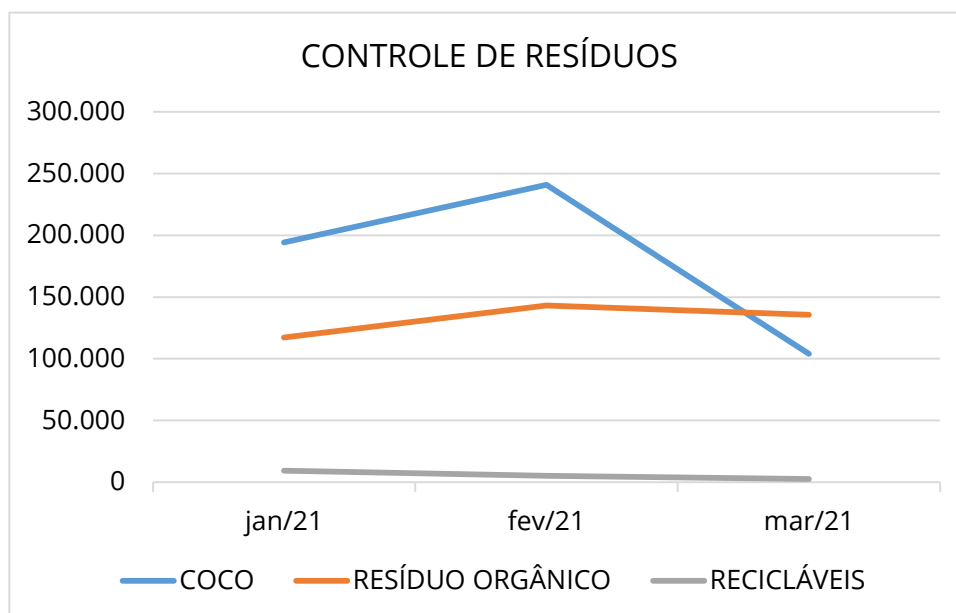


Figura 39: Geração de resíduo no 1º trimestre de 2021

Para o gerenciamento dos resíduos, foi realizado o cadastro como grande gerador de resíduos sólidos, junto a Autoridade Municipal de Limpeza Urbana – AMLURB, o qual possibilita a emissão dos Controle de Transporte de Resíduos Eletrônico – CTRE de forma sistemática e on-line. O transporte e destinação dos resíduos é realizado por empresa especializada e licenciada, assim como as destinações adotadas pela Urbia.

A coleta e correta destinação dos resíduos do Parque é feita em parceria com empresa especializada, que já entrega praticamente 100% dos materiais recicláveis a cooperativas e iniciou neste período a destinação de material orgânico e coco para biodigestores.

2.7. 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 socorristas capacitados e 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 da Urbia.

De acordo com a análise dos dados registrados, foram 399 atendimentos realizados no período do primeiro trimestre de 2021, com a maior incidência de atendimentos entre 10:00 e 12:00 horas.

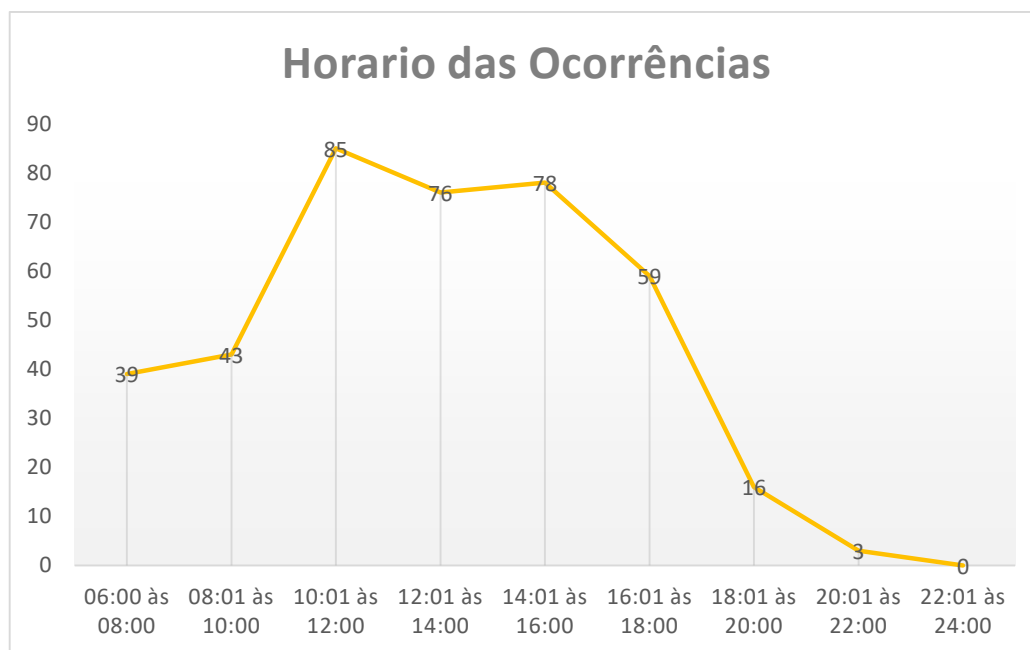


Figura 40: Horário de maior incidência de atendimentos

Com relação aos atendimentos prestados, grande parte é decorrente do uso de ferimentos ou escoriações:

| Queixas | Total |
|----------------------------|-------|
| Escoriações/Ferimentos | 113 |
| Controle de P.A. | 84 |
| Fraqueza/Tontura/Mal Estar | 48 |
| Trauma MMSS | 25 |
| Cefaléia | 16 |
| Entorse Tornozelo | 15 |

| | |
|--|----|
| Trauma MMII | 13 |
| Trauma Cabeça | 9 |
| Dor Lombar | 6 |
| Dor Abdominal | 5 |
| Picada de Inseto | 5 |
| Convulsão | 4 |
| Náuseas/Vômitos | 4 |
| Traumas Múltiplos ou Não Especificados | 4 |
| Dor Muscular | 3 |
| Dor em Membros Inferiores | 3 |
| Dorsalgia | 3 |
| Mordedura de Cão | 3 |
| Corpo Estranho Ocular | 2 |
| Dor Precordial (peito) | 2 |
| Parestesia (formigamento) | 2 |
| Intoxicação Alcoólica | 2 |
| Outros | 25 |

| | |
|--------------|-----|
| TOTAL | 399 |
|--------------|-----|

Tabela 6: Classificação das ocorrências

Após avaliação dos especialistas, os procedimentos apontados foram:

| Conduta | Total |
|---------------------------------|-------|
| Sinais Vitais | 154 |
| Limpeza de ferimento e curativo | 127 |
| Remoção | 44 |
| Medicação | 38 |
| Orientações | 19 |
| Imobilização | 17 |
| TOTAL | 399 |

Tabela 7: Procedimentos realizados

2.8. 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 sobre p7 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 através do Circuito Fechado de Tv e Vídeo - CFTV e o CCO – Centro Integrado de Operações – iniciado em dezembro e auxilia 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 as ocorrências e tipos atendidos no período podendo informar que todos as ocorrências de tentativa de furto obtiveram sucesso da equipe de vigilância com a apreensão e condução dos agressores a autoridade policial e ainda uma condução das demais ocorrências dentro do esperado padrão de qualidade Urbia.

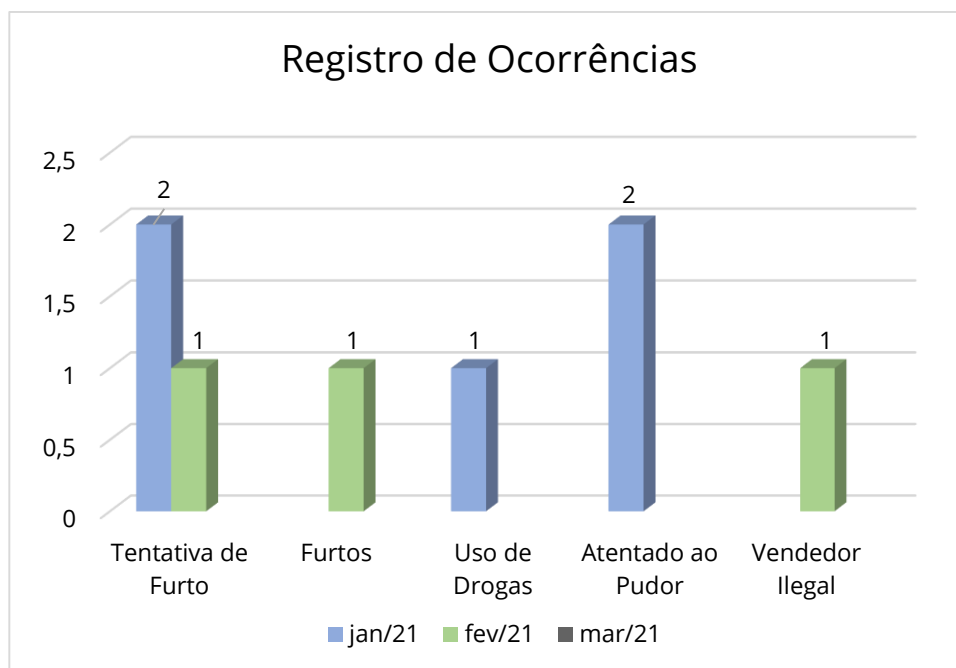


Figura 41: Ocorrências na Região do Parque

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

2.9. PLANO DE CONSICENTIZAÇÃO 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 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, as novas instalações e atividades buscam oferecer soluções.

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.

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: 0800-900.9020 ou www.contatoseguro.com.br/urbia.

2.10. 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 eram insuficientes, a Urbia adquiriu novas unidades, de acordo os projetos apresentados ao Corpo de Bombeiros. Também foram adquiridas

mangueiras para os hidrantes e realização de testes hidrostáticos. Todos os equipamentos de segurança estão identificados e sinalizados, assim como as rotas de fuga em caso de emergência.

Neste trimestre foram realizados treinamentos de brigadistas para combate a princípio de incêndio, onde todos os equipamentos culturais, possuem equipe própria de resposta a emergências.

2.11. 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 *checklists* 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.

2.12. 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 e espaços do Parque.

As estruturas do Parque apresentam patologias crônicas e muitos dos problemas recorrentes, como infiltrações, superfícies alagadas e fornecimento de energia, que só serão, de fato, solucionados com a realização das obras após a aprovação do Plano de Intervenções. Não obstante, de maneira a corrigir questões pontuais, conservar melhor os espaços e equipamentos e melhorar a experiência do usuário, foram realizadas diversas rotinas de manutenções para correções paliativas das questões crônicas, além de ações direcionadas a manutenções preventivas.

No segundo trimestre sob gestão da Urbia, a manutenção continuou intensificada, dado o estado de conservação que a Urbia recebeu o Parque, foram realizadas ações como:

- Sanitários: Melhoria dos depósitos de material de limpeza (DML) dentro dos banheiros. As 18 cabines temporárias para o público, em containers, continuam em funcionamento.

- Escola de Municipal de Astrofísica: continuação das melhorias com o objetivo de instalar a administração da Urbia e o Centro de Visitantes. Obtenção do AVCB. Melhorias no auditório, WC deficientes, Hall de acesso e salas técnicas.
- Planetário: Obtenção do AVCB da edificação, feita revisão do estabilizador de energia, revisão todo sistema de iluminação da apresentação, manutenção nas infraestruturas de áudio, manutenção no elevador colocando-o em funcionamento, melhoria na infraestruturas de dados para as bilheterias, revisão elétrica e hidráulica nos sanitários, limpeza externa da cúpula, manutenção em todo mosaico português em volta da edificação, manutenção periódica do equipamento astronômico de projeção.
- OCA e Pacubra: manutenção dos itens de segurança e combate à incêndio, troca de itens elétricos dos painéis de central de alarme. Entrada nos órgãos competentes para obtenção do AVCB.
- Auditório: Melhoria na rede de drenagem pluvial do prédio, manutenção dos pisos podotêteis.
- Área Operacional do Parque (portão 5): Continuação das melhorias nas condições das edificações operacionais, como pintura, iluminação, hidráulica, telhados e ajustes na disposição para menor impacto nos arredores.
- Entradas e Guaritas: Manutenção nas guaritas do portão 3 e 4, como pintura. Troca dos portões de veículos e pedestres no Portão 3 para dar maior acessibilidade e evitar aglomerações no local.
- Lanchonetes: Manutenção na rede de esgoto da lanchonete próximo ao portão 8.

- Paraciclos: Manutenção nas áreas de paraciclos.
- Ambulantes: Melhoria das áreas dos ambulantes nas margens das vias.
- Vias: Correção de guias e sarjetas, correção das bocas de leão que não captavam toda água pois estava mais altas que o pavimento, correções no pavimento, manutenção das demarcações de sinalização. Manutenção no fechamento perimetral com acabamentos civis, pintura e serralheria. Manutenção no pontilhão da Sabesp.
- Quadras: Melhoria nos acessos as quadras, Pintura da quadra de crossminton.
- Playgroynd: Manutenção do Playground próximo a marquise, Manutenção do Parquinho principal, com polimento, pintura etc.
- Fonte do lago: Troca de disjuntores, troca de lâmpadas, manutenção dos contatos.
- Ponte sob correjo do sapateiro: reparo de trincas e pintura, de forma a melhorar o aspecto e dar mais segurança ao visitante.

Além dos pontos específicos, identificados acima, relaciona-se abaixo as principais ações de manutenção, por disciplina, 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; Inspeções visuais no sistema de SPDA e manutenção quando necessário.

- 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; verificação dos mecanismos de descarga, verificação de registros

- Pisos: limpeza e troca de peças ou tampas danificadas; remoção de pragas;

- Esquadrias: verificado visualmente a integridade das esquadrias

- Coberturas: verificado a integridade física das calhas.

- Equipamentos: limpeza e manutenção do ar condicionado, elevadores e elementos de combate à incêndios;

- Revestimentos: Manutenção da pintura do ciclo faixa constante; continuação da manutenção e pintura do playground próximo ao Auditório Ibirapuera e à Marquise adequando não somente a pintura, mas itens de segurança; Manutenção do Parquinho, com pintura, troca de cordas e adequação a NBR 16071; manutenção recorrente sobre os elementos urbanos distribuídos e existente no parque, desde bancos, paraciclos, mesas de piquenique, etc.

Dado o estado da infraestrutura do parque recebido pela Urbia e o grande volume de atividades necessárias, a Urbia tem priorizado atender as necessidades do público e garantir o funcionamento do parque dentro das normas de segurança.

3. 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 desempenho de suas atividades alinhados à política de atendimento estabelecida. | Impactado pela Pandemia |

| | | |
|------------------------------------|---|---|
| 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 | Parcialmente 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 paradidático sobre educação ambiental e comportamento cidadão aplicado aos parques, a ser disponibilizado de forma online e/ou impressa. | Impactado pela Pandemia |
| 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. | Atendido |
| 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 | Impactado pela pandemia |

| | | |
|---|--|-------------------------|
| | quantidade de participantes e taxa de ocupação em relação às vagas oferecidas. | |
| 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 Recursos Naturais | No caso de supressão de um indivíduo arbóreo, sua substituição deverá ser efetuada, preferencialmente, espécie nativa do município, exceto quando a árvore suprimida for classificada, comprovadamente, como invasora | Atendido |

| | | |
|--|---|---|
| | 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. | Parcialmente 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. | Atendido |

| | | |
|-------------------------------------|---|---|
| | Contribuir para a melhoria contínua do atendimento a partir dos dados analisados. | |
| 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. | Atendido |
| 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 | Atendido |
| Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário | Planetário - equipamento em condições regulares de uso | Atendido |
| Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário | EMA - equipamento em condições regulares de uso | Atendido |
| Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário | OCA - equipamento em condições regulares de uso | Atendido |
| 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, | Área Operacional - - equipamento em condições precárias devido à situação anterior do equipamento | Depende da Conclusão do Plano de Intervenções |

| | | |
|---|---|----------|
| Edificações, Equipamentos e Mobiliário | | |
| 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. | Atendido |
| 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 |
|---|--|---|

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

| DATA | TÍTULO/DESCRIÇÃO | AÇÃO |
|------------|--|---|
| 02/01/2021 | Solicitação de colocação de bancos e realizar melhoria nos existentes com a colocação de encosto. Diversificação de produtos alimentícios. | Informado que estamos buscando melhoria tanto nos imobiliários como nas lanchonetes e produtos que são oferecidos aos visitantes. |
| 04/01/2021 | Equipamento perdido e solicitação do telefone para contato | Respondido que o equipamento não foi deixado no setor de achados e perdidos do parque. Número de telefone disponibilizado. |
| 05/01/2021 | Carteira perdida. | Foi orientado a continuar entrando em contato |
| 06/01/2021 | Falta de iluminação noturna. Sugestão de ter estacionando com cobrança mensal. | Foi explicado que a iluminação é responsabilidade da Prefeitura da Cidade de São Paulo, através da concessionária ILUME e que a Urbia vem trabalhando fortemente junto aos órgãos competentes para que estes problemas sejam solucionados e manutenções frequentes vêm sendo realizadas. Foi explicado todos os benefícios do novo modelo de gestão do estacionamento. |
| 07/01/2021 | Solicitação de ativações de produtos dentro do espaço do parque Ibirapuera e também nos outros parques geridos pela a Urbia. | Solicitação encaminhada para a área comercial que respondeu ao questionamento. |
| 07/01/2021 | Solicitação de informações sobre o aluguel de espaços | Solicitação encaminhada para a área comercial que respondeu ao questionamento. |
| 07/01/2021 | Solicitação de informação de aluguel de espaços | Solicitação encaminhada para a área comercial. |

| | | |
|------------|---|--|
| 07/01/2021 | Solicitação de informações sobre o aluguel de espaços | Solicitação encaminhada para a área comercial. |
| 08/01/2021 | Solicitação de pintura das grades em torno do parque. | Foi informado que a manutenção de todo parque está sendo realizada. |
| 09/01/2021 | Solicitação de informação de aluguel de espaços para feiras. | Foi passada a informação que não existe a programação para feiras de artesanato. No entanto, assim que for retornado o contato será restabelecido. |
| 10/01/2021 | Elogio sobre as melhorias feitas no parque e sugestões de mudar a entrada dos caminhões de coco e melhoria na comunicação visual para orientar o uso de mascaras. E deixar de utilizar o megafone próximos aos portões. | Foi realizada a mudança de local desta operação do coco, que não era autorizada. Os megafones foram utilizados em áreas internas do parque e longe dos portões. |
| 11/1/2021 | Chave de carro Ford (perdida) | Foi informado que o objeto não foi devolvido no setor de achado e perdidos. |
| 13/01/2021 | Solicitação de melhorias na entrada Portão 7 Ibirapuera. | Foi informado que as atividades de melhoria foram iniciadas. |
| 14/01/2021 | Sugestão para campanha de incentivo ao uso de mascaras. | Foi informado que a Urbia tem dedicado várias formas para informar e conscientizar os usuários dos parques sobre a obrigatoriedade da utilização das máscaras. |
| 14/01/2021 | Informações sobre horários de funcionamento. | Foi informado o horário de funcionamento e o telefone para o contato. |
| 05/01/2021 | Abordagem inadequada realizada pela equipe de segurança. | O ocorrido foi averiguado com toda a atenção e houve uma resposta para o visitante com pedido de desculpas e agradecendo o contato. |
| 18/01/2021 | Informações sobre o horário de funcionamento do Auditório Ibirapuera e canais de contato. | Equipe de eventos entrou em contato e sanou as dúvidas. |
| 24/01/2021 | Solicitação de informações sobre o aluguel de espaços | Solicitação encaminhada para a área comercial que sanou as dúvidas. |
| 25/01/2021 | Visita ao Planetário do Parque Ibirapuera | Foi esclarecido que devido a pandemia o Planetário ainda não está aberto para visitas. Além do que atualizações são divulgadas nas rede sociais @ibirapueraoficial. |
| 26/01/2021 | Parceria com material de astronomia para cenário. | Foi enviado resposta colocado a empresa à disposição. |
| 26/01/2021 | Informação sobre locação de espaços. | Equipe comercial em contato. |
| 26/01/2021 | Reclamação sobre a limpeza das Rosas do vento. | A limpeza da rosa dos ventos foi colocada na rotina da limpeza matinal. |

| | | |
|------------|--|---|
| 27/01/2021 | Informação sobre quadra de esportes | Foi informado que todas as quadras estão abertas para uso. E que por enquanto não é necessário realizar a reserva. |
| 27/01/2021 | Informações sobre os horários de funcionamento. | Os horários de funcionamento foram encaminhados. |
| 27/01/2021 | Valor do estacionamento e funcionamento inadequado, | Foi realizado pedido de desculpas e informado os problemas ocorridos na data com os picos de energia. |
| 27/01/2021 | Solicitação de informações sobre o aluguel de espaços | Já está em contato com a interessada |
| 28/01/2021 | PODA DE ARBUSTOS (PRIMAVERA) E CORTE DE GRAMA NA ÁREA AJARDINADA PROXIMO GRADE DO PARQUE NA AV PEDRO ALVARES CABRAL: (DESDE A PASSARELA CICILLO MATARAZZO ATÉ O FINAL DA GRADE. - | Foi informado que o manejo tem ocorrido de forma adequada. |
| 06/01/2021 | Solicitação de aplicativo para o parque. | Fase de planejamento para melhorias. |
| 11/01/2021 | Limpeza regular dos lagos. | Foi encaminhado esclarecimento sobre a questão do lixo que chega até o lago. Avaliação interna sobre a colocação de placas. |
| 13/01/2021 | Gostaria que colocasse uma placa para evitar a destruição das árvores que veio do Egito que foi presente para o parque no quarto centenário. Estas árvores se chamam Papiro. Esta alameda fica entre as alamedas da Praça do Porquinho e a Praça da Paz. | |
| 13/01/2021 | Solicitação para não retirar a academia gratuita da pista de cooper. ("Fleenstons") | Fase de planejamento para melhorias. |
| 14/01/2021 | Área das Redes | Fase de planejamento para melhorias. |
| 15/01/2021 | Portão 7 - Estacionamento para idosos tem sido desrespeitado. | Foram tomadas as medidas cabíveis para que a situações como não voltem a se repetir. |
| 15/01/2021 | Efetividade na abordagem às pessoas que não usam máscara no parque. | Utilização de sinalização visual e utilização de megafones, alertando sobre a necessidade de seguir os protocolos de saúde. |
| 16/01/2021 | Evento do Ártico Neve e gelo com ingressos vendidos pela Sympla. | Foi passada a informação que o evento é privado, não sendo produzido pela equipe do Parque Ibirapuera. Foi sugerido o contato no canal de compra do seu ingresso. |

| | | |
|------------|---|---|
| 17/01/2021 | Visita ao telescópio e a ponte superior. | Foi esclarecido que com a pandemia as atividades estão sendo realizadas no mundo on-line. Redes sociais: @planetarioibirapuera. |
| 19/01/2021 | Ciclista em alta velocidade | Providenciado juntamente com o departamento de Marketing, as placas de sinalizações na ciclovia e estamos orientando a segurança. Operação junto com a GCM de conscientização dos ciclistas. |
| 20/01/2021 | Placas de conscientização para não alimentar animais. | As sugestões serão consideradas quando forem iniciadas as reformas de placas de flora e fauna |
| 21/01/2021 | Prezados, Venho expressar a minha indignação no dia 24 de dezembro ao atravessar a rua na saída do Portão 4, um motorista do jeep segurança branco, placa GCS 8110, quase me atropelou, businou e ainda me xingou. Isso aconteceu por volta das 16h30. É inadmissível que um pedestre seja quase atropelado (a) dentro de um parque. Estou indignada no momento havia uma viatura da GCM Guarda Givil Metropolitana, de placa EIDOB69, e os soldados. Osana e Nascimento presenciaram este absurdo, quase ser atropelada no parque. Assim, solicito providências em relação a esta situação absurda. Fato ocorrido em 24/12/2020. Grata, Rosangela Aparecida Andrade. | Prezada Senhora Rosangela, Com respeito a sua reclamação, informo que essa situação é inaceitável, estaremos averiguando o ocorrido para melhor atendermos os nossos usuários. |
| 24/01/2020 | Péssimo atendimento da pessoa encarregada do Portão 5 no final desta tarde - pessoas sem máscara passando na sua frente e Totem sem álcool em gel ao lado de seu posto. Sua resposta foi - não posso fazer nada. No parque em geral, pessoa sem máscara e não sendo fiscalizadas pelos funcionários do parque. | Prezada Maria Rita, Para conscientização quanto ao uso de máscaras, além da sinalização visual, estamos utilizando megafones nos portões, alertando sobre a necessidade de seguir os protocolos de saúde. Nossa equipe de campo também faz rondas em todo o Parque, solicitando a utilização das mesmas mas, neste caso, dependemos também da colaboração de cada cidadão. Seguimos à disposição para ouvi-la! |
| 25/01/2021 | Registro de elogio a atuação do funcionário posicionado na ladeira da preguiça na abordagem aos usuários sobre o uso de máscara. | Agradecemos por compartilhar conosco a sua experiência. Elogio repassado ao funcionário. |

| | | |
|------------|--|---|
| 27/01/2021 | Usuário notificou observar lixo na superfície do lago e na área externa ao parque, ao redor do lago. | Sua observação foi repassada ao nosso fornecedor, com orientação de intensificação da frequência do serviço. |
| 28/01/2021 | Usuário solicitou a pintura das grades do parque. | Foi informado que a pintura e recuperação das grades está no cronograma previsto no plano de intervenção. |
| 28/01/2021 | A União Nacional dos Estudantes (UNE) solicitou agendamento para realização entre os dias 24 de Março a 28 de março de 2021 a sua 12ª Bienal de Cultura, com a participação de 500 estudantes. | O nosso departamento de eventos retornou o contato para compartilhar as informações das restrições e riscos à realização de eventos durante a pandemia do Covid-19. |
| 28/01/2021 | Usuário solicitou a poda da área externa junto a grade próxima passarela Cicillo Matarazzo. | Usuário foi esclarecido de que a área descrita, não pertence à concessão. O mesmo foi esclarecido sobre os caminhos e contatos indicados para o endereçamento de sua solicitação. |
| 29/01/2021 | Usuário se queixou do alto número de usuários presentes no Parque, descumprindo a regra de uso de máscara. | Usuário foi esclarecido das ações em prática para orientação e sensibilizados dos usuários da necessidade de uso de máscara. Seguiremos disseminando as informações a todos. |
| 29/01/2021 | Usuário solicitou a pintura da mureta do parque, no portão 4. Fez ainda uma denúncia sobre a prática de atos de atentado ao pudor praticado por usuários. | O usuário foi informado sobre a previsão de pintura da área descrita, em cronograma do plano de intervenção, para o mês de março. Sobre os atos de atentado descritos, nosso departamento de vigilância foi comunicado a reforçar a estratégia, em curso, com a GCM, direcionada à área descrita. |
| 30/01/2021 | Usuário informou sugestão de fornecedor com expertise em tratamento de resíduo de fibra de coco. | A mensagem foi endereçada ao setor de QSMA, bem como ao diretor comercial. |
| 31/01/2021 | Solicitação de informação sobre o funcionamento e horários do Planetário | Foi informado sobre a impossibilidade de realização de eventos em ambientes fechados, devido ao status do plano São Paulo. |

| | | |
|------------|---|--|
| 25/01/2021 | Usuário reportou insatisfação com o atendimento prestado por um vigilante. Pediu ainda reforço na limpeza do lago. Se queixo ainda do descumprimento do uso de máscaras por usuários das quadras coletivas. | A solicitação de reforço na limpeza do lago foi repassada ao fornecedor responsável. O mesmo sobre a queixa do atendimento do vigilante. Sobre a queixa do descumprimento de uso de máscaras, as ações empreendidas pela Urbia na orientação e educação dos usuários foi descrita. |
| 01/02/2021 | Usuário se queixou da velocidade de deslocamento de um carro elétrico, de serviço. | Todos os funcionários foram reorientados sobre os protocolos de segurança no uso de carros elétricos. Próprios e terceiros |
| 15/01/2021 | Usuário solicitou orientações sobre objeto perdido no Parque | O mesmo foi orientado, de acordo com o procedimento de achados e perdidos |
| 15/01/2021 | Usuário solicitou retorno sobre um contato feito diretamente ao setor comercial. | Mensagem encaminhada diretamente ao setor descrito |
| 15/01/2021 | Usuário que resgatou um cão perdido, pediu status sobre o resgate | Foi informado que o cachorro foi retirado no mesmo dia pelo dono. |
| 17/01/2021 | Informações sobre o horário de funcionamento do Parque. | Informações prestadas de imediato |
| 19/01/2021 | Usuário reportou queda de energia | Urbia abriu ordem de serviço na concessionária |
| 19/01/2021 | Usuário solicitou informações de contato de um funcionário Urbia, do setor de eventos | O contato foi viabilizado |
| 19/01/2021 | Informações sobre o horário de funcionamento do Parque. | Informações prestadas de imediato |
| 05/01/2021 | Ligou por engano | NA |
| 05/01/2021 | Usuário solicitou orientações sobre objeto perdido no Parque | O mesmo foi orientado, de acordo com o procedimento de achados e perdidos |
| 07/01/2021 | Usuário solicitou orientações sobre objeto perdido no Parque | O mesmo foi orientado, de acordo com o procedimento de achados e perdidos |
| 07/01/2021 | Lanchonete - O mesmo queria saber se tem espaço no parque para abrir uma lanchonete. | Foi orientado entrar em contato pelo email Comercial da Urbia. |
| 11/01/2021 | Ligou para falar com a assessoria de imprensa. | O contato foi viabilizado |
| 19/01/2021 | Usuário solicitou orientações sobre objeto perdido no Parque | O mesmo foi orientado, de acordo com o procedimento de achados e perdidos |
| 19/01/2021 | Fornecedor Urbia ligou solicitando contato direto com o setor de suprimentos baseado no Parque | O contato foi viabilizado |
| 21/01/2021 | Solicitação de informações para a realização de evento. | O contato foi endereçado ao setor comercial para orientações |
| 21/01/2021 | Usuário solicitou informações sobre o serviço de estacionamento | As orientações foram prestadas por atendente Urbia |
| 21/01/2021 | Solicitação de informação sobre visitas de grupos ao Planetário | O status de funcionamento do equipamento foi esclarecido e o contato da empresa mantido com o comercial. |

| | | |
|------------|---|---|
| 21/01/2021 | Solicitação para gravação de material publicitário no Planetário | O status de funcionamento do equipamento foi esclarecido e o contato da empresa mantido com o comercial. |
| 23/01/2021 | Informações sobre o horário de funcionamento do Parque durante feriado | Informações prestadas de imediato |
| 23/01/2021 | Informações sobre o horário de funcionamento do Parque durante feriado | Informações prestadas de imediato |
| 23/01/2021 | Informações sobre o horário de funcionamento do Planetário | O status de funcionamento do equipamento foi esclarecido |
| 02/02/2021 | Oferta de serviços de terceirização de mão de obra (estagiários e menores aprendizes) | Contato comercial encaminhado ao setor de RH da empresa. Usuário orientado sobre o canal de contato apropriado |
| 02/02/2021 | Solicitação de disponibilização de bicicletário no Parque | Usuário esclarecido sobre a disponibilidade de para ciclos para esse uso |
| 03/02/2021 | Pedido de orçamento para realização de pedido de casamento no Planetário | O status de funcionamento do equipamento foi esclarecido, em alinhamento com o status do Plano São Paulo |
| 03/02/2021 | Usuário solicitou a disponibilização de quadra para a prática de frescobol | Foi viabilizado o contato com o setor comercial, afim de considerar a solicitação no plano de desenvolvimento do setor esportivo |
| 03/02/2021 | Empresa disponibilizou contato para prestação de serviço de captação de novos negócios e análise de risco | Contato foi encaminhado ao setor de suprimentos |
| 04/02/2021 | Usuário solicitou autorização para realização de piquenique com a presença de 12 pessoas | Foi orientado sobre a necessidade de cumprimentos dos protocolos de segurança, devido a pandemia. Além da necessidade de cumprimento das regras de uso do parque e reforçados os cuidados com o lixo gerado |
| 04/02/2021 | Informações sobre o horário de funcionamento do Planetário | O status de funcionamento do equipamento foi esclarecido |
| 03/02/2021 | Usuário solicitou atenção às lixeiras externas localizadas entre o P9 e P10 | Fornecedor orientado a rever o plano de atendimento e incrementar a frequência de recolha dos resíduos na área |
| 03/02/2021 | Informações sobre o horário de funcionamento do Planetário | O status de funcionamento do equipamento foi esclarecido |
| 04/02/2021 | Solicitação de oportunidade de estágio | foi orientado sobre os contatos dos canais de RH da Urbia |
| 04/02/2021 | Sobre funcionamento e Horário do Planetário | O status de funcionamento do equipamento foi esclarecido |

| | | |
|------------|--|--|
| 02/02/2021 | Solicitação de instalação de um bicicletário coberto | Sugestão foi endereçada ao setor responsável para estudo de viabilidade |
| 04/02/2021 | Solicitação de reposição de placa de identificação de uma árvore | foi disponibilizada informação sobre projeto de comunicação visual, visando a recuperação, inclusive, de itens danificados. |
| 05/02/2021 | Solicitação para realização de evento no Planetário | O status de funcionamento do equipamento foi esclarecido |
| 05/02/2021 | Informação de horário de funcionamento do parque e do Planetário | Informações prestadas de imediato |
| 06/02/2021 | Informação sobre o horário de funcionamento do Planetário | O status de funcionamento do equipamento foi esclarecido |
| 07/02/2021 | Pedido de escola de fotografia para acesso e autorizações de realização de captação de imagens irrestrito | Esclarecimento sobre o procedimento de autorização para a captação de imagens reforçado |
| 08/02/2021 | Solicitação de agendamento de visita de grupos no Planetário | Status de funcionamento do equipamento esclarecido, em função do status do Plano São Paulo |
| 09/02/2021 | Informação sobre o horário de funcionamento do Planetário | O status de funcionamento do equipamento foi esclarecido |
| 09/02/2021 | Elogio à gestão da Urbia e melhoras empreendidas e reclamação sobre o descumprimento de usuários no uso de máscara | Reportado agradecimento ao elogio feito e reforçado descrição das ações em prática para orientação e sensibilização dos usuários da necessidade de uso de máscara. |
| 05/02/2021 | Reclamação sobre a ciclovia. Usuário afirma perceber aumento no número de quedas | O mesmo foi informado que a equipe de engenharia fará uma nova intervenção para promover melhorias. |
| 09/02/2021 | Excesso de velocidade por parte dos ciclistas na ciclo faixa | Informado que foram tomadas diversas medidas para contribuir para as medidas de prevenção do Covid |
| 05/02/2021 | Reclamação sobre a tinta da ciclo faixa | Informado que tinta é indicada e estamos tomando medidas para melhorias |
| 08/02/2021 | Excesso de velocidade por parte dos ciclistas na ciclo faixa | Informado que o limite de velocidade máxima é de 10km/h e atua com a vigilância junto aos que ultrapassam o limite |
| 09/02/2021 | Obstáculos para entrada no parque pelo portão 4 | Agradecemos por compartilhar e vamos avaliar para melhorias |
| 09/02/2021 | Informações sobre comercialização de produtos no parque | Encaminhado ao departamento comercial |
| 10/02/2021 | Informações sobre horários de funcionamento. | Informado de acordo com o solicitado |
| 11/02/2021 | Reclamação que muitos usuários do parque não utilizam máscara. | Informado que foram tomadas diversas medidas para contribuir para as medidas de prevenção do Covid |
| 11/02/2021 | Informações comerciais | Realizada reunião e apresentação |

| | | |
|------------|--|--|
| 11/02/2021 | Solicitação de reunião com equipe de Segurança para apresentação | Reunião agendada |
| 12/02/2021 | Informações comerciais | Realizada reunião e apresentação |
| 15/02/2021 | Informações para gravações comerciais no interior do parque | Encaminhando para departamento comercial para tratativa direta. |
| 15/02/2021 | Informações comerciais | Realizada reunião e apresentação |
| 10/02/2021 | Informações para gravações comerciais no interior do parque | Encaminhando para departamento comercial para tratativa direta. |
| 15/02/2020 | Utilização inadequada de triciclos por parte dos usuários | Informando que estamos em fase de planejamento de melhorias |
| 15/02/2021 | Informações sobre a reabertura da Marquise | Informado que a marquise necessita de reparos estruturais, sobre responsabilidade de prefeitura de São Paulo |
| 15/02/2021 | Informações sobre a reabertura dos parquinhos | Informado que seguimos as orientações do Plano São Paulo |
| 16/02/2021 | Informações sobre horários de funcionamento. | Informado de acordo com o solicitado |
| 17/02/2021 | Reclamação sobre ocorrência de acidente de bicicleta | Lamentamos o ocorrido e estamos buscando melhorias |
| 17/02/2021 | Informações sobre contratos dos prestadores de serviços | Informado os contatos |
| 17/02/2021 | Reclamação sobre ocorrência de acidente de bicicleta | Lamentamos o ocorrido e estamos buscando melhorias |
| 17/02/2021 | Informações sobre contratos dos prestadores de serviços | Informado os contatos |
| 21/02/2021 | Informações sobre horários de funcionamento. | Informado de acordo com o solicitado |
| 21/02/2021 | Informação sobre contato telefônico | Informado de acordo com o solicitado |
| 21/02/2021 | Informações sobre horários de funcionamento. | Informado de acordo com o solicitado |
| 21/02/2021 | Informação sobre contato telefônico | Informado de acordo com o solicitado |
| 22/02/2021 | Informações sobre horários de funcionamento. | Informado de acordo com o solicitado |
| 22/02/2021 | Informações comerciais | Encaminhado ao departamento comercial |
| 21/02/2021 | Reclamação sobre a fila de carros para acessar o estacionamento | Estamos trabalhando em melhorias para evitar o problema |
| 21/02/2021 | Reclamação da lavagem da ciclovia no horário de muito movimento | Informado que iremos organizar para evitar a ocorrência |
| 22/02/2021 | Solicitada pintura da quadra de crossminton e poda de galhos da área | Iremos planejar a atividade para melhorias |
| 22/02/2020 | Informações comerciais | Encaminhado ao departamento comercial |
| 23/02/2021 | Reclamação de resíduos de vidro próximo aos portões | Informamos que iremos atuar nessas áreas para melhorias |
| 24/02/2021 | Informações sobre contratos dos prestadores de serviços | Informado os contatos |
| 24/02/2021 | Informações sobre contratos dos prestadores de serviços | Informado os contatos |
| 25/02/2021 | Informação sobre contato telefônico | Informado de acordo com o solicitado |
| 25/02/2021 | Informações sobre horários de funcionamento. | Informado de acordo com o solicitado |
| 25/02/2021 | Informações sobre horários de funcionamento. | Informado de acordo com o solicitado |
| 16/02/2021 | Solicitação de melhor identificação na ladeira da preguiça | Iremos analisar a melhor possibilidade |

| | | |
|------------|---|---|
| 26/02/2021 | Informações sobre horários de funcionamento. | Informado de acordo com o solicitado |
| 27/02/2021 | Informações comerciais | Encaminhado ao departamento comercial |
| 01/03/2021 | Informações sobre horários de funcionamento. | Informado de acordo com o solicitado |
| 01/03/2021 | Informações sobre horários de funcionamento. | Informado de acordo com o solicitado |
| 01/03/2021 | Apresentadas algumas sugestões sobre mobilidade e alimentação | As sugestões estão sendo avaliadas |
| 02/03/2021 | Informações comerciais | Encaminhado ao departamento comercial |
| 27/02/2021 | Elogio referente a limpeza dos banheiros | Agradecemos o elogio |
| 28/02/2021 | Reclamação sobre excesso de velocidade dos carrinhos de manutenção | Informado que estamos analisando e todos os carrinhos terão a redução de velocidade |
| 27/02/2021 | Sugestão para ponto de recarga de celular no parque. | Estamos em fase de planejamento e adequações |
| 05/03/2021 | Informações sobre horários de funcionamento. | Informado de acordo com o solicitado |
| 06/03/2021 | Achados e perdidos | Informado que infelizmente não foi localizado |
| 09/03/2021 | Informações comerciais | Encaminhado ao departamento comercial |
| 11/03/2021 | Informações sobre a quadra de Badmington, | Apresentada as informações |
| 12/03/2021 | Informações comerciais | Encaminhado ao departamento comercial |
| 12/03/2021 | Informações comerciais | Encaminhado ao departamento comercial |
| 18/03/2021 | Informações comerciais | Encaminhado ao departamento comercial |
| 19/03/2021 | Informações sobre a quadra de Badmington, | Apresentada as informações |
| 19/03/2021 | Sugestão para acionamento da fonte do lago | Informado que cumprimos um cronograma |
| 19/03/2021 | Sugestão de serviço de guarda volumes | Agradecemos a sugestão e estamos avaliando |
| 20/03/2021 | Informações sobre a quadra de Badmington, | Apresentada as informações |
| 22/03/2021 | Informações sobre a quadra de Badmington, | Apresentada as informações |
| 24/03/2021 | Reclamação sobre a troca de sacos plasticos das lixeiras externas do parque | Avaliando a demanda e responsabilidades |
| 27/03/2021 | Informações comerciais | Encaminhado ao departamento comercial |
| 27/03/2021 | Informações comerciais | Encaminhado ao departamento comercial |

Tabela 8: Relação das reclamações e sugestões de USUÁRIOS

5. 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 |
|------------|---|--|-------------------|
| 14/01/2021 | Furto de veículo | Veículo furtado por volta de 22:40 hs. Verificado o sistema de segurança da INDIGO onde foi possível verificar que nem mesmo o ticket foi apresentado na saída do veículo pelos suspeitos | Imediato |
| 24/01/2021 | Tentativa de furto | Às 12:30 hs próximo portão 5 houve tentativa de furto de bicicleta. Vigilantes foram acionados e encontraram suspeito e foi encaminhado a Delegacia | Imediato |
| 12/01/2021 | Uso de drogas | As 18:00 hs o CCO informou a ronda bike que 2 indivíduos faziam uso de entorpecente. Os mesmos foram abordados e deixaram o parque | Imediato |
| 24/01/2021 | Atentado ao pudor | Por volta de 16:40 hs chegou denúncia de homem se masturbando no pavilhão Japonês. Abordado pelos vigilantes e retirado do parque | Imediato |
| 05/02/2021 | Tentativa furto | As 15:45 tentativa de furto. Indivíduo localizado pelos vigilantes e encaminhado a Delegacia e bicicleta recuperada | Imediato |
| 07/02/2021 | Queda de Fragmento da Marquise, localizada no Eixo 8, entre os Blocos 11 e 12 | Foi solicitada a vistoria por um Engenheiro Especialista e mantidas as medidas de isolamento da Marquise | Imediato |
| 17/02/2021 | Furto | Furto de torneira no banheiro da Marquise. Acionado vigilantes, mas indivíduo não localizado | Imediato |
| 04/02/2021 | Vendedor ilegal | As 13:00 hs no Autorama ambulante ao ver vigilante correu e abandonou a mercadoria | Imediato |
| 05/03/2021 | Pichação da Parede Externa do Auditório Ibirapuera | A pichação ocorreu no período noturno e não houve arrombamento. Os responsáveis não foram identificados e foi lavrado o Boletim de Ocorrência 436307/2021, em 09/03/21, de autoria desconhecida. | 4 dias |

Tabela 9: Resumo das constatações de ocorrências

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

GRAVAÇÃO DE PROPAGANDA INTERNA - AMBEV

DATA: 12 e 13/01/2021

LOCAL: Auditório Ibirapuera

Gravação de peça de “vídeo-teaser” para circulação interna na Ambev

PÚBLICO: Sem publico

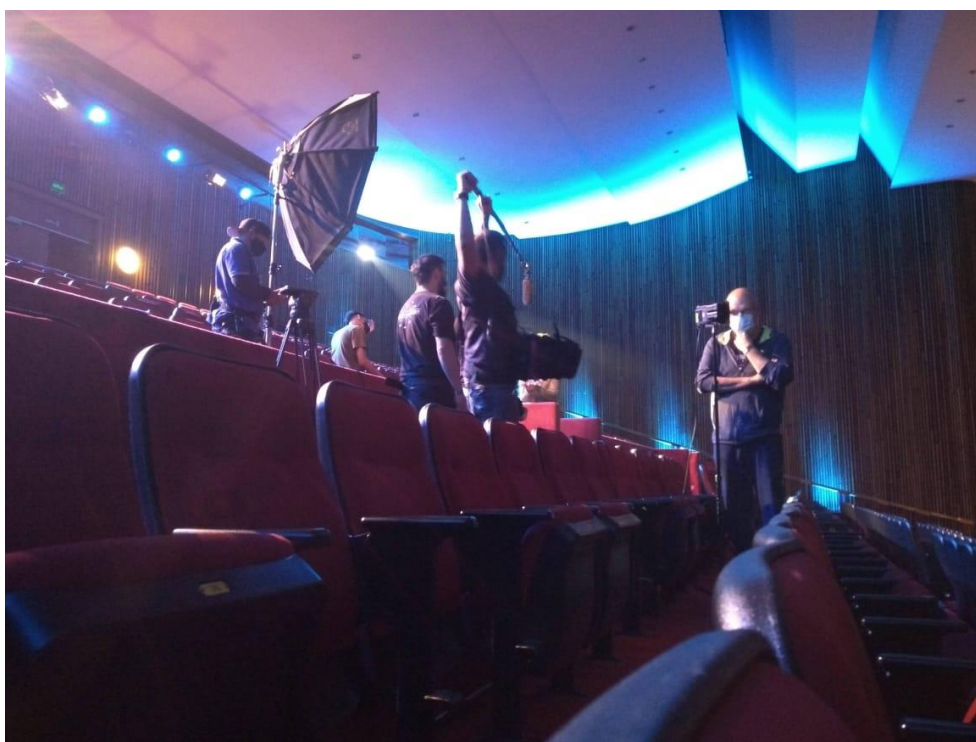


Figura 42: Gravação de peça de “vídeo-teaser” para circulação interna na Ambev

AMBEV SEALS 2021

DATA: 23 a 29/01/2021

LOCAL: Auditório Ibirapuera

Evento anual para entrega de metas, resultados e definições para próximo ano da empresa (Ambev). Por conta da pandemia de covid-19 nesta edição o evento foi transmitido on-line para as regionais espalhadas pelo Brasil.

PÚBLICO: evento On Line

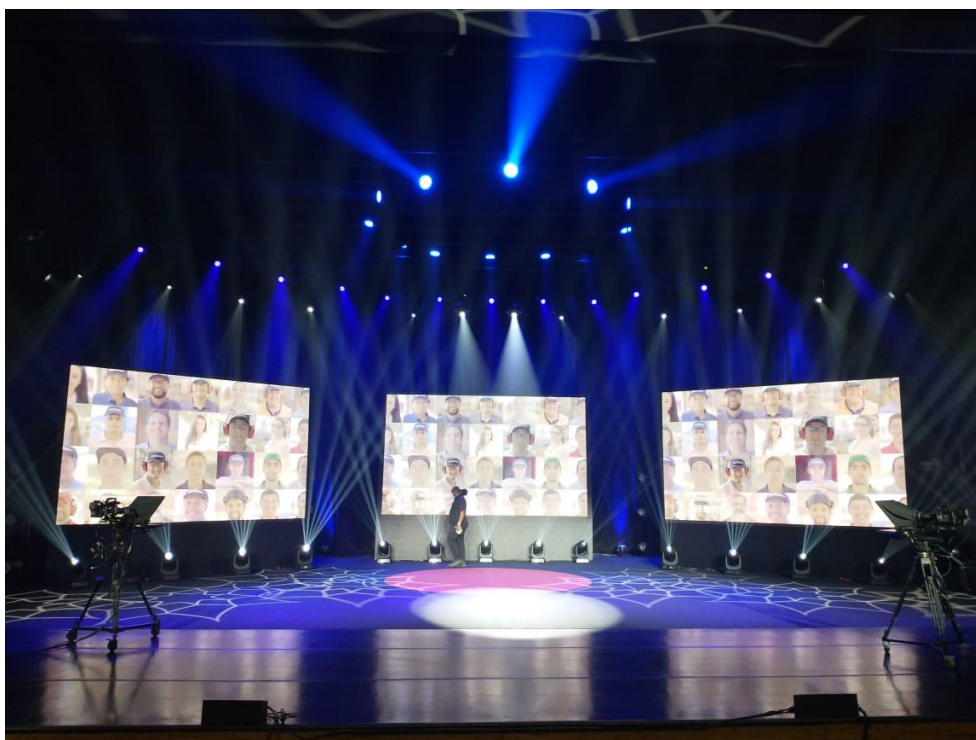


Figura 43: Evento anual para entrega de metas, resultados e definições para próximo ano da empresa (Ambev).

CESSÃO DE ESPAÇO – AGENCIA ZEN

DATA: 30/01/2021

LOCAL: Auditório Ibirapuera / OCA

Cessão de espaço para gravação e fotos com modelos e influenciadoras digitais para agencia de moda ZEN

PÚBLICO: sem publico



Figura 44: Cessão de espaço para gravação e fotos com modelos e influenciadoras digitais para agencia de moda ZEN

BALLET DE PARAISÓPOLIS / JUM NAKAO

DATA: 18/02/2021

LOCAL: Auditório Ibirapuera

Gravação de vídeo de ação de parceria entre o estilista Jum Nakao e o Ballet de Paraisópolis.

PÚBLICO: sem público (10 Pessoas / staff)



Figura 45: Gravação de vídeo de ação de parceria entre o estilista Jum Nakao e o Ballet de Paraisópolis.

CANDLE LIGHT

DATA: 20/02/2021

LOCAL: Auditório Ibirapuera

Espetáculo musical com aproximadamente 01h de duração com cenografia de velas artificiais.

Duas sessões: 18h e 21h

PÚBLICO: 18h – 246 pessoas

21h – 246 pessoas

(25 pax staff / músicos)



Figura 46: Espetáculo musical com aproximadamente 01h de duração com cenografia de velas artificiais

FESTIVAL CORPO PALAVRA - MAM

DATA: 22 e 23/02/2021

LOCAL: OCA

Parceria com o Museu de Arte Moderna de SP , para gravação do festival CORPO PALAVRA, contemplado pela lei Aldir Blanc de fomento a cultura.

PÚBLICO: sem público (15 pax / staff)



Figura 47: Parceria com o Museu de Arte Moderna de SP, para gravação do festival CORPO PALAVRA, contemplado pela lei Aldir Blanc de fomento a cultura.

PROGRAMA SAIA JUSTA – Canal GNT

DATAS: 02/03; 03/03; 10/03; 17/03

AS PRÓXIMAS DATAS QUE JÁ ESTAVAM NEGOCIADAS, FORAM SUSPENSAS FASE EMERGENCIAL COVID 19 - SP

LOCAL: AUDITÓRIO IBIRAPUERA

Parceria com canal Globosat GNT para transmissão ao vivo do programa semanal de variedades SAIA JUSTA, com apresentação de Astrid Fontenele

PÚBLICO: sem público (28 pax / staff)



Figura 48: Parceria com canal Globosat GNT para transmissão ao vivo do programa semanal de variedades SAIA JUSTA, com apresentação de Astrid Fontenele

VIDEO MAPPING PARAMOUNT

DATAS: 03 e 04/03/21

LOCAL: PAREDE LATERAL DO AUDITÓRIO IBIRAPUERA

Ação global da Paramount filmes com mapeamento da parede lateral do Auditório Ibirapuera para filmagem de ação para o lançamento de plataforma digital.

PÚBLICO: sem público (20 pax / staff)



Figura 49: Ação global da Paramount filmes com mapeamento da parede lateral do Auditório Ibirapuera, para divulgação dos produtos da marca e lançamento de plataforma digital.

GRAVAÇÃO LIVE DJ VINTAGE CULTURE

DATAS: 27/03/2021

LOCAL: AUDITÓRIO IBIRAPUERA

Gravação de live do DJ Vintage Culture (@vintageculture – 3M seguidores) no palco do Auditório Ibirapuera, virado para o parque, usando o teatro como cenário.

PÚBLICO: sem público (18 pax / staff)



Figura 50: Gravação de live do DJ Vintage Culture (@vintageculture – 3M seguidores) no palco do Auditório Ibirapuera, virado para o parque, usando o teatro como cenário.

OUTRAS AÇÕES QUE DEMANDAM A COMUNICAÇÃO:

POP-UP BOTICÁRIO

DATA: 19/11 a 25/01/21

LOCAL: Parque Ibirapuera

Evento temporária da marca “O Boticário”, com estrutura provisória e modular idealizada e montada com material 100% reciclado e reaproveitado (aproximadamente 3 toneladas de plástico reciclado), além de divulgação de informações acerca da sustentabilidade e venda de produtos da linha sustentável.

PÚBLICO: rotativo



Figura 51: Loja temporária de produtos “O Boticário”, idealizada e construída com material 100 % reciclado e reaproveitado (aproximadamente 3 toneladas de plástico reciclado)

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;

AÇÃO DE EDUCAÇÃO NO TRANSITO – VOLVO SAFETY MOMENT

DATA: 20 de fev a 01 de março de 2021

LOCAL: Parque Ibirapuera

PÚBLICO: Rotativo

Instalação artística imersiva onde o frequentador interagia com ambiente de espelhos e luzes, com áudios de situações cotidianas do transito de São Paulo, com intuito de incentivar a direção consciente, respeito a pedestres e ciclistas, respeito a limites de velocidade, uso de cinto de segurança e por fim propunha uma reflexão sobre a importância da evolução de sistemas e componentes de segurança nos veículos.



Figura 52: Instalação da obra Volvo Safety Moment

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.



Figura 53: Instalação campanha de Natal

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

Não houve ocorrências relacionadas no período.

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

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

