

The background features a stylized illustration of a park. In the foreground, there are several rounded, green trees with dark brown trunks and branches. Some trees have small, dark brown, oval-shaped leaves or fruits. In the middle ground, there are more stylized trees and a building with a red facade and horizontal lines. In the background, there are more buildings and a sky with a pattern of small, light pink dots. Two dark blue birds are flying in the upper right corner.

# RELATÓRIO TRIMESTRAL

PARQUE TENENTE  
BRIGADEIRO ROBERTO FARIA  
LIMA

1º TRIMESTRE DE 2021



A NATUREZA NOS CONECTA

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....	5
2. ATIVIDADES EXECUTADAS DE ACORDO COM OS PLANOS OPERACIONAIS .....	6
2.1. PLANO DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO .....	7
2.2. PLANO DE ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO .....	9
2.3. PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS .....	12
2.4. PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DA FAUNA .....	20
2.5. PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS .....	21
2.6. PLANO DE SEGURANÇA.....	22
2.7. PLANO DE ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL.....	23
2.8. PLANO DE CONSCIENTIZAÇÃO E INCLUSÃO .....	23
2.9. PLANO DE PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS E PROTEÇÃO CONTRA DESCARGAS ATMOSFÉRICAS 24	
2.10. PLANO DE LIMPEZA .....	25
2.11. PLANO DE CONSERVAÇÃO DE INFRAESTRUTURA, EDIFICAÇÕES, EQUIPAMENTOS E MOBILIÁRIO.....	28
3. ANÁLISE DE CONFORMIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS COMPARATIVAMENTE AOS PLANOS OPERACIONAIS.....	31
4. RELAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE USUÁRIOS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO OU SUGESTÃO, DATA E AS MEDIDAS TOMADAS EM RELAÇÃO A ELAS; ...	33
5. RESUMO DAS CONSTATAÇÕES DE OCORRÊNCIAS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO, DATA, AS MEDIDAS TOMADAS E O TEMPO DE RESPOSTA A CADA UMA DELAS: .....	34
6. LISTA DE EVENTOS REALIZADOS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO, DATA, REGISTRO FOTOGRAFICO, O PÚBLICO ESPERADO E EFETIVO E IMPACTOS GERADOS E AÇÕES MITIGADORAS 34	
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; .....	34
8. RESUMO DAS OCORRÊNCIAS RELACIONADAS AOS EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS, SUBCONTRATADOS E OUTROS EXECUTORES ATIVIDADES NOS PARQUES.....	34
9. ATAS DAS REUNIÕES E DESCRIÇÃO DE ENCAMINHAMENTOS COM OS CONSELHOS GESTORES;.....	35

## FIGURAS

Figura 1:Atendimentos ao Canal de Denúncias da Urbia .....	8
Figura 2: Status de atendimento aos canais de atendimento.....	8
Figura 3: Tóten de álcool gel .....	9
Figura 4: Corte de grama com roçadeira lateral .....	13
Figura 5: Composteira com galhos para serem triturados.....	13
Figura 6: Composteira organizada .....	13
Figura 7: Trilha de serapilheira antes. ....	14
Figura 8: Trilha de serapilheira forrada com triturado. ....	14
Figura 9: Canteiro de Clusias (antes) .....	14
Figura 10: Corte de Clusias (depois).....	14
Figura 11: Despraguejamento de jardim .....	15
Figura 13: Vegetação invadindo as guias da pista de caminhada .....	15
Figura 14: Corte da vegetação na pista de caminhada .....	15
Figura 15: Entrada dois do parque (antes).....	16
Figura 16: Antrada dois do parque (depois) .....	16
Figura 17: Área sem vegetação, com possível risco de erosão .....	16
Figura 18: Área com possível risco de erosão logo após o plantio .....	16
Figura 19. Porcentagem de laudos com a solicitação de autorização para supressão de indivíduos arbóreos elaborados durante período. ....	17
Figura 20. Número de indivíduos arbóreos contemplados nos laudos enviados durante o primeiro trimestre de 2021.....	17
Figura 21. Porcentagem de laudos com a solicitação de autorização para supressão de indivíduos arbóreos elaborados durante período. ....	18
Figura 22. Número de indivíduos arbóreos contemplados nos laudos enviados durante o primeiro trimestre de 2021.....	18
Figura 23. Poda de limpeza sendo realizada em indivíduo arbóreo da espécie <i>Ceiba speciosa</i> (paineira) no parque Faria Lima. ....	19
Figura 24. Indivíduo de <i>Schinus molle</i> que caiu no parque Faria Lima após fortes chuvas. Laudo 2021_01_007_FL.....	20
Figura 25: Controle de fauna sinantrópica aplicado No entorno do prédio. ....	21
Figura 26: Controle de fauna sinantrópica aplicado copa. ....	21
Figura 27: Curso de Brigada de incêndio. ....	25
Figura 28: Sanitização na área externa do prédio administrativo .....	26

Figura 29: Lavagem do piso intertravado .....	27
Figura 30: Lavagem do piso intertravado .....	27
Figura 31: Limpeza da administração.....	27
Figura 32: Teto do banheiro feminino (antes).....	30
Figura 33: Teto do banheiro feminino (depois).....	30
Figura 34: Vestiário 10 de futebol (antes) .....	30
Figura 35: Vestiário 10 de futebol (depois) .....	30
Figura 36: Playground (antes).....	30
Figura 37: Playground (depois).....	30
Figura 38: Quadra poliesportiva (antes).....	31
Figura 39: Quadra poliesportiva (depois).....	31

## TABELAS

Tabela 1: Público Recebido entre 01/01/2021 e 31/03/2021. Fonte: Pesquisa interna - Urbia ..... 11

Tabela 2: Pesquisa de Satisfação de Usuários – Parque Tenente Faria Lima – 1º Trimestre de 2021

– Fonte: Instituto PHD ..... 11

## 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 Tenente Brigadeiro Roberto Faria Lima (“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 N°001/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, mas apenas nos dias de semana.

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 recrudescer 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 Faria Lima, mantendo o compromisso contratual da Concessionária.

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

## 2.1. PLANO DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO

Em 21 de Janeiro de 2020, a Urbia assumiu o Parque Tenente Brigadeiro Roberto Faria Lima, poucas semanas antes de iniciar a pandemia do COVID-19, o qual vem perdurando até o presente momento, e exigiu ainda mais resiliência nestes primeiros meses de operação. 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 da 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 12 horas de treinamentos com seus funcionários e subcontratados.

Para facilitar a comunicação entre a Urbia e os usuários dos Parques, mantemos disponíveis vários canais de comunicação, seja ele por Canal de



Denúncias, contato telefônico e fale conosco. Através do canal de denúncias, a Urbia recebeu 7 denúncias nesse trimestre:

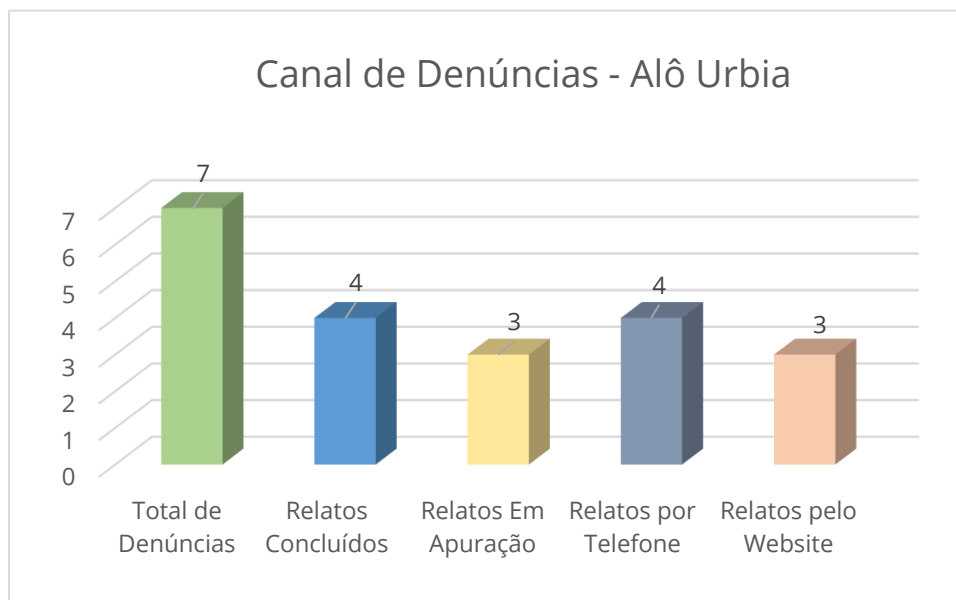


Figura 1:Atendimentos ao Canal de Denúncias da Urbia

Através dos Canais de Relacionamento pelo fale conosco, tivemos apenas 4 atendimentos referente ao Parque Faria Lima, o qual, 3 delas foram solucionadas de imediato e outra encontra-se em andamento.

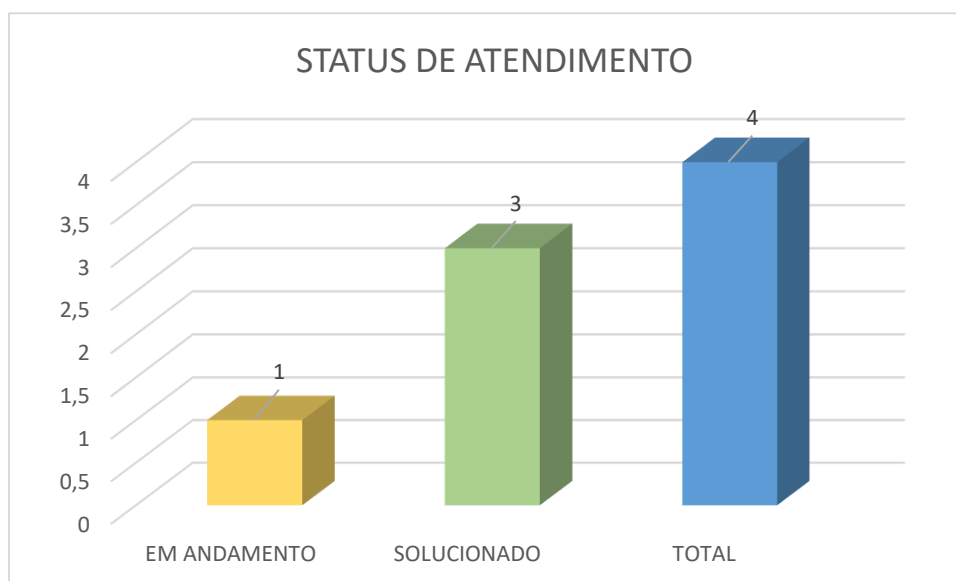


Figura 2: Status de atendimento aos canais de atendimento

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

Em relação ao registro de ocorrências, no período não tivemos nenhum imprevisto, o qual podemos constatar que a segurança vem desenvolvendo um excelente trabalho com ações preventivas e monitoramento.

## 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 visita fosse realizada com maior segurança e promovendo uma experiência qualificada a seus usuários.

Totens com termômetros e álcool gel fazem parte do protocolo de recepção do usuário. Dentro do Parque, mais totens estão distribuídos em praticamente todos os pontos onde há circulação de pessoas, com rotina de reposição frequente. No portão de entrada há uma placa que alerta sobre os cuidados necessários para a prevenção do contágio e os cuidados necessários para adentrar no parque.

Figura 3: Tóten de álcool gel

O fornecimento de água potável segue interrompido, respeitando as normas sanitárias, bem como o lazer nos Parques infantis.

Outros canais foram criados para ouvir e tirar as dúvidas dos usuários: Fale com a Urbia (11) 3889-3000, [faleconosco@urbiaparques.com.br](mailto:faleconosco@urbiaparques.com.br). Denúncias sobre desvios de conduta podem ser feitas anonimamente ou com garantia de confidencialidade em um canal exclusivo: [www.contatoseguro.com.br/urbia](http://www.contatoseguro.com.br/urbia) ou pelo 0800-900.9020. As Redes Sociais, além de informar, também funcionam como canais de atendimento.



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. Em março de 2021, foi instituído o Decreto Estadual nº 65.563, de 11 de março de 2021, que estabelece a “Fase Emergencial” determinando o fechamento dos parques e outras atividades. Sendo assim, abaixo, são apresentados o número de frequentadores do Parque Faria Lima 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
7.863	9.450	1.237	18.552

Tabela 1: Público Recebido entre 01/01/2021 e 05/03/2021. Fonte: Pesquisa interna - Urbia

Em pesquisa de satisfação dos usuários, realizada por instituto independente, contratado pela Urbia, obtivemos os seguintes índices:

Dimensão	Encargo	Nota	Peso
Zeladoria	PE01 – Limpeza	0,86	10%
	PE02 – Qualidade e Atualidade de Equipamentos	0,77	10%
Conservação de Recursos Naturais	PE03 – Manejo de áreas verdes	0,92	30%
Bem-estar	PE04 - Segurança	0,86	8%
	PE05 – Serviços Ambulatoriais	-	6%
	PE06 - Acessibilidade	0,82	6%
Experiência do Usuário	PE07 – Serviços de Orientação	0,80	7,5%
	PE08 – Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte	0,73	7,5%
	PE09 – Cordialidade dos funcionários	0,92	7,5%
	PE10 – Alimentos & Bebidas	-	7,5%
<b>NFPS</b>		<b>0,88</b>	

Tabela 2: Pesquisa de Satisfação de Usuários – Parque Tenente Faria Lima – 1º Trimestre de 2021 – Fonte: 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 DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS

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

A Urbia iniciou a elaboração de um plano de trabalho, em fase de implantação, para o corte de grama, com o objetivo estabelecer diretrizes e assegurar a conformidade das exigências do plano diretor.

A manutenção do corte dos gramados é realizada com o emprego de roçadeira manual motorizada (lateral), de forma a manter a grama em altura ideal e homogênea, bem como executar o refilamento junto a guias e pavimento.

A recomendação da operação de corte após a produção e a dispersão de sementes foi considerada, tornando os locais atrativos para forragear aves granívoras.



Figura 4: Corte de grama com roçadeira lateral

A limpeza do parque é realizada diariamente. O material resultante de queda de folhas e galhos é direcionado para a composteira, onde acontece a trituração, compostagem e forração de solos expostos.



Figura 5: Composteira com galhos para serem triturados



Figura 6: Composteira organizada



Figura 7: Trilha de serapilheira antes.

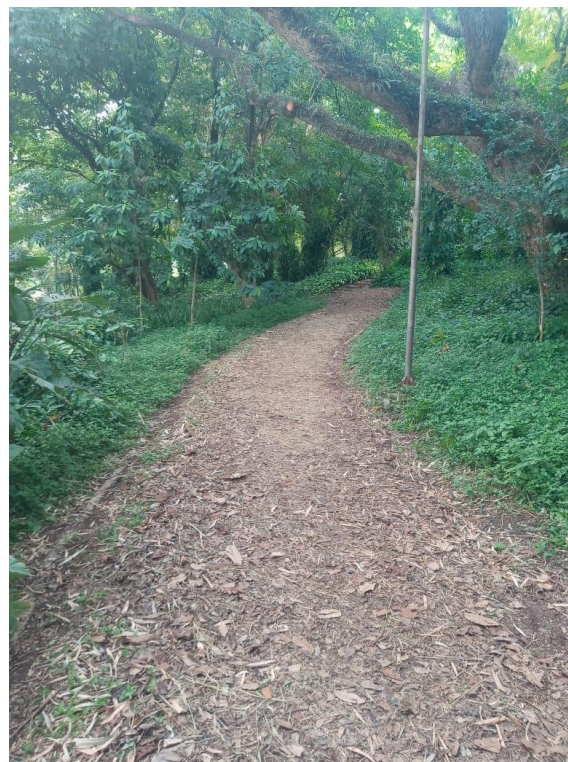


Figura 8: Trilha de serapilheira forrada com triturado.

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 9: Canteiro de Clusias (antes)



Figura 10: Corte de Clusias (depois)

O despraguejamento e plantio de jardins são feitos semanalmente ou conforme demanda, utilizando plantas ornamentais já existente no parque, a fim de manter o ambiente sempre bonito e limpo.



Figura 11: Despraguejamento de jardim



Figura 12: Manutenção jardim da entrada

A manutenção e corte da vegetação nas pistas de caminhada seguem sendo feitas semanalmente.

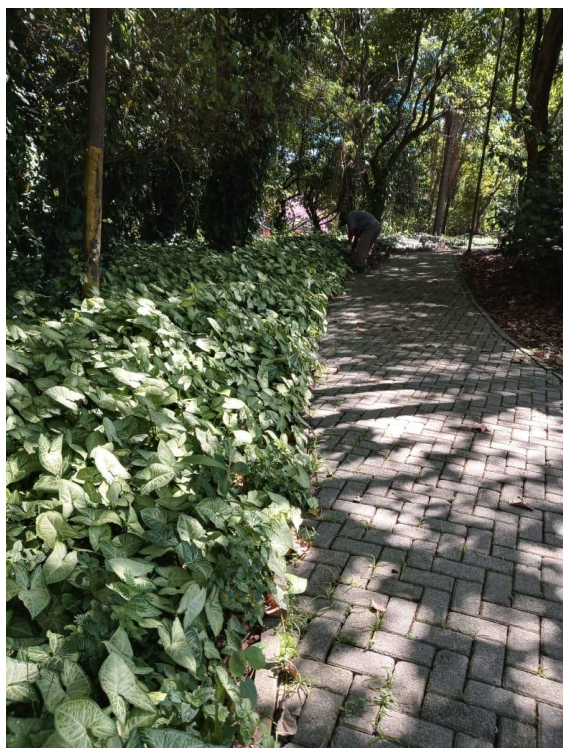


Figura 13: Vegetação invadindo as guias da pista de caminhada

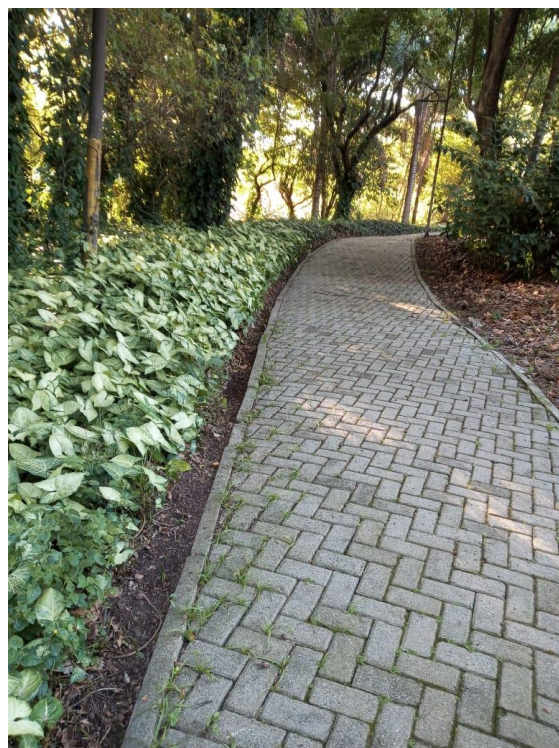


Figura 14: Corte da vegetação na pista de caminhada



O corte do mato e limpeza na área externa do parque é feito conforme demanda.



Figura 15: Entrada dois do parque (antes)



Figura 16: Entrada dois do parque (depois)

O plantio de mudas em áreas sem forração e com risco de erosão é feito rotineiramente.



Figura 17: Área sem vegetação, com possível risco de erosão



Figura 18: Área com possível risco de erosão logo após o plantio

## Manejo arbóreo

### *Laudos de Supressão*

Durante o período alusivo a este relatório, a Urbia encaminhou cinco laudos de manejo arbóreo solicitando a autorização para a supressão de 19 árvores. Destas, duas solicitações encaminhadas foram realizadas em regime de

urgência em decorrência das quedas das árvores associadas as tempestades que ocorreram no período.

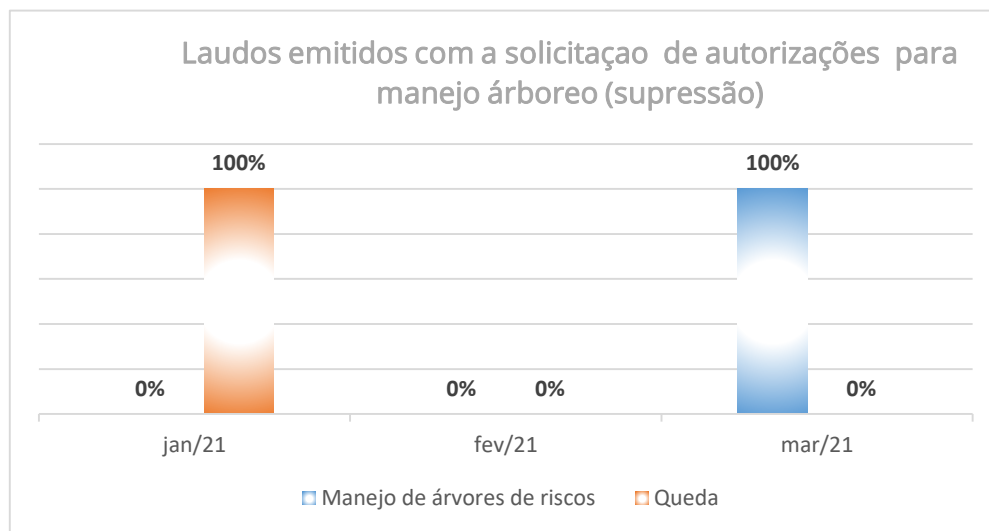


Figura 19. Porcentagem de laudos com a solicitação de autorização para supressão de indivíduos arbóreos elaborados durante período.

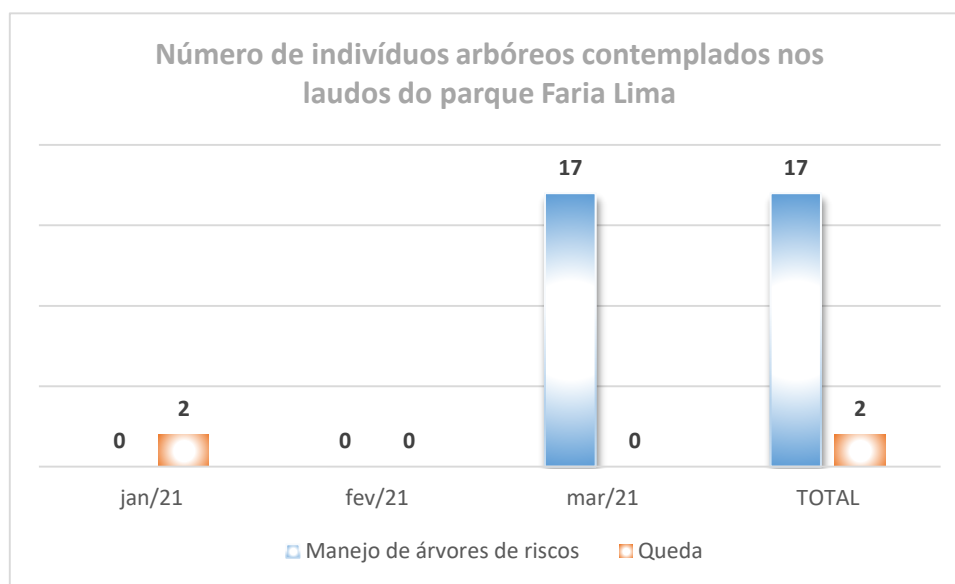


Figura 20. Número de indivíduos arbóreos contemplados nos laudos enviados durante o primeiro trimestre de 2021.

### ***Laudos de poda***

A Urbia encaminhou 3 laudos solicitando a autorização para a diferentes tipos de podas, contemplando 19 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.

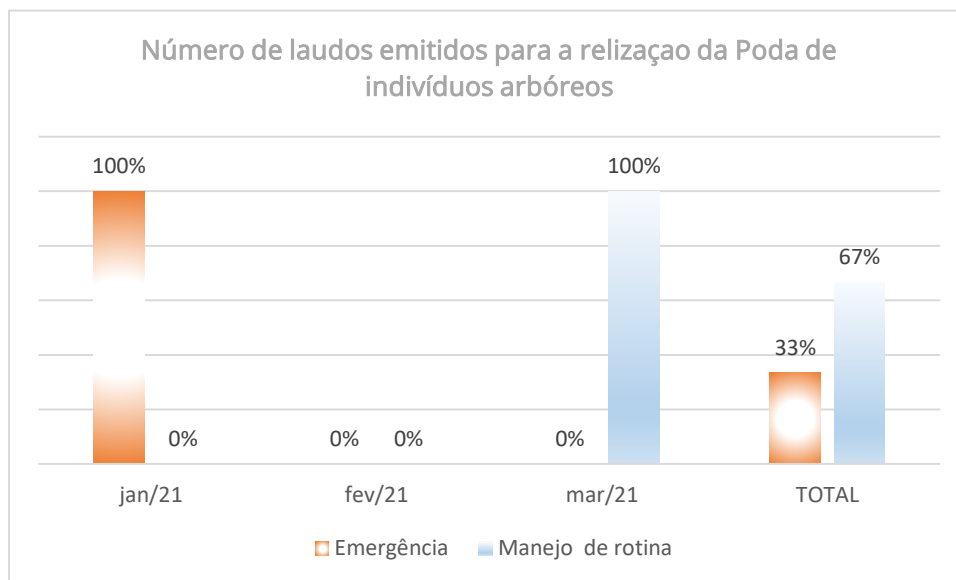


Figura 21. Porcentagem de laudos com a solicitação de autorização para supressão de indivíduos arbóreos elaborados durante período.

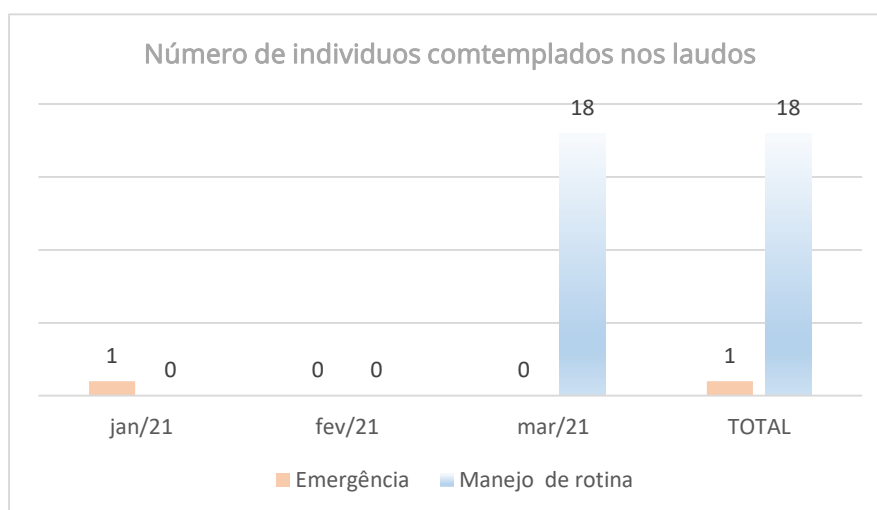


Figura 22. Número de indivíduos arbóreos contemplados nos laudos enviados durante o primeiro trimestre de 2021.

Devido aos trâmites legais não houve nenhuma autorização emitida no diário oficial durante o período, desta maneira, as atividades de manejo referentes aos laudos emitidos no período serão agendadas para o próximo trimestre.

### ***Manejo realizado***

No período foram realizadas podas de limpeza e levantamento em 58 árvores. As autorizações de manejo arbóreo foram publicadas em trimestres anteriores (SEI 6027.2020/0006783-3).



Figura 23. Poda de limpeza sendo realizada em indivíduo arbóreo da espécie *Ceiba speciosa* (paineira) no parque Faria Lima.

As atividades de corte ocorreram apenas nos dois indivíduos arbóreos que caíram durante o período após fortes chuvas.



Figura 24. Indivíduo de *Schinus molle* que caiu no parque Faria Lima após fortes chuvas. Laudo 2021\_01\_007\_FL.

### *Recursos hídricos*

Sabe-se que a qualidade das águas dos recursos hídricos do Parque Faria Lima não é de responsabilidade da Urbia. No entanto, realizamos o monitoramento trimestral da qualidade das águas da nascente do Parque. No dia 12 de fevereiro, foram emitidos os laudos laboratoriais de acordo com a Resolução CONAMA 357.

Parque	Nome do Ponto	Tipo de Análise	Laudo	Data do Laudo	Resultado
Faria Lima	Nascente	CONAMA 357 ART 15 - Classe 2	O(s) parâmetro(s) Nitrato, Manganês Total ultrapassam os limites máximos permitidos. O(s) parâmetro(s) Oxigênio Dissolvido não alcançam os limites mínimos permitidos	10/02/21	<a href="#">NÃO ATENDE</a>

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

A Urbia reforçou a comunicação sobre a proibição de animais domésticos no Parque dos Eucaliptos segundo seu Regulamento Interno. Não foram registrados cães e felinos abandonados no período. Também não tivemos nenhuma ocorrência com fauna silvestre neste período.

Em Fevereiro de 2021 foi feito o controle de fauna sinantrópica pela empresa OrangeBio nas áreas de uso dos funcionários e usuários, como mostra a foto a seguir:



Figura 25: Controle de fauna sinantrópica aplicado  
No entorno do prédio.



Figura 26: Controle de fauna sinantrópica aplicado  
copa.

## 2.5. PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

Os resíduos gerados no Parque dos Tenente Brigadeiro Roberto Faria Lima, seja pelos usuários ou pelos procedimentos de limpeza, poda de árvores, roçagem ou varrição, são separados na fonte. Essa separação classifica-se entre recicláveis, rejeitos e resíduos florestais.

Os usuários depositam seus resíduos em lixeiras que indicam essa classificação. Na entrada do parque há um Pontos de Entrega Voluntária de resíduos recicláveis, em que a coleta é realizada pela Prefeitura de São Paulo regularmente.

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

No referido período, foram gerados um total de 613,01 kg de resíduos no Parque Faria Lima. Abaixo, podemos observar a produção deste resíduo.

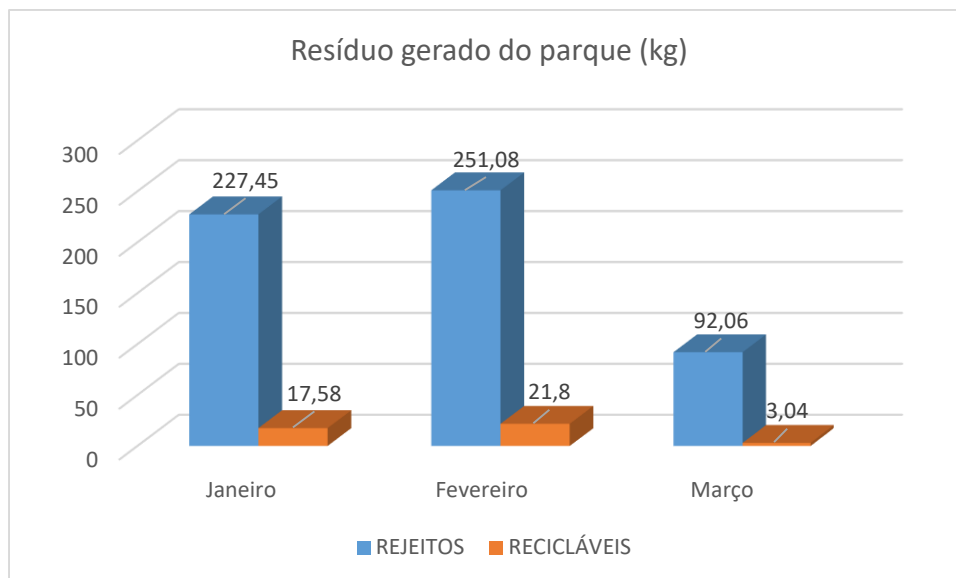


Figura 27: Quantidade dos resíduos gerados por mês

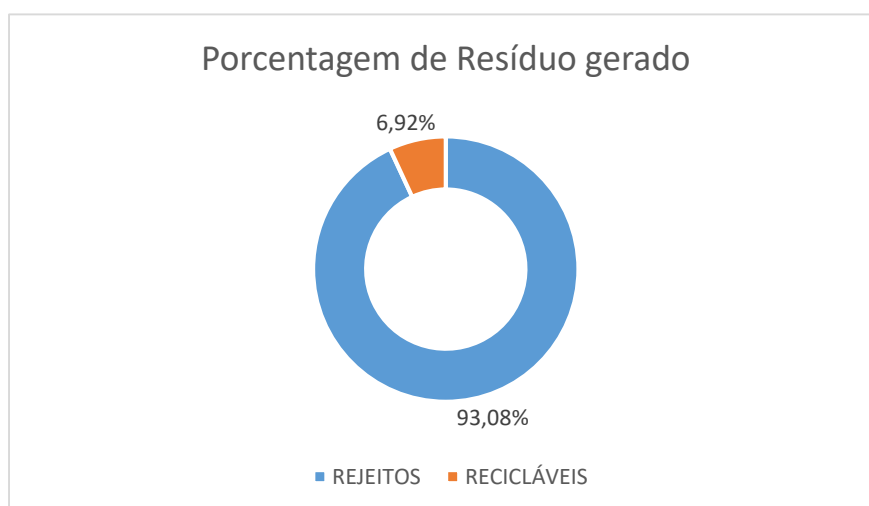


Figura 28: Porcentagem total dos resíduos gerados no trimestre

## 2.6. PLANO DE SEGURANÇA

Ao assumir a operação do Parque Tenente Brigadeiro Roberto Faria Lima, a Urbia imediatamente passou a implantar ações para melhorar a segurança no parque. Contando com equipe 24 horas por dia, são realizadas rondas rotineiras para garantir a segurança dos usuários e do patrimônio do Parque.

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

Não houve ocorrências no Parque Faria Lima neste primeiro trimestre de 2021.

## 2.7. PLANO DE ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL

No que tange ao atendimento à emergências e atendimento ambulatorial, a Urbia ofereceu treinamento de brigadista de emergências aos vigilantes do Parque Tenente Faria Lima, os quais abrangem conteúdos focado nos primeiros socorros em caso de incidentes com usuários e trabalhadores.

Não houveram ocorrências relacionadas à Atendimento Ambulatorial e Remoção Emergencial neste primeiro trimestre de 2021 no parque.

## 2.8. PLANO DE CONSCIENTIZAÇÃO E INCLUSÃO

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

A estrutura do Parque demanda adaptação, 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, fruto 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](http://www.contatoseguro.com.br/urbia).

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

Urbia ofereceu treinamento de brigadista aos vigilantes do Parque Tenente Brigadeiro Roberto Faria Lima, abrangendo conteúdos como primeiros socorros e brigada de incêndio.

Quanto aos extintores, o parque conta com um total de seis, todos se encontram dentro da validade e espalhados pelo prédio em locais estratégicos.

Não houve ocorrências relacionadas à Prevenção de Incêndio e Proteção Contra Descargas Atmosféricas no primeiro trimestre de 2021.



Figura 29: Curso de Brigada de incêndio.

## 2.10. PLANO DE LIMPEZA

A Urbia precisou adaptar e intensificar seus protocolos de limpeza e higiene devido a pandemia do Covid-19, foram criados *check lists* diários e acompanhamento instantâneo dos pontos críticos para limpeza e abastecimentos de insumos. 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;
- Limpeza das calçadas e áreas externas;
- Uso da lavadora de alta pressão para a lavagem do piso intertravado.

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.



Figura 30: Sanitização na área externa do prédio administrativo



Figura 31: Lavagem do piso intertravado



Figura 32: Lavagem do piso intertravado



Figura 33: Limpeza da administração

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

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

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.

Neste primeiro trimestre de 2021, a manutenção foi intensificada, dado o estado de conservação que a Urbia recebeu o parque, foram realizadas ações como:

- Sanitários: limpeza extrema, pintura e instalação de acessórios nos sanitários existentes.

Principais ações de manutenção realizadas no trimestre:

- Elétrica: Revisão e correções em quadros de distribuição, fios, bombas elétricas e contatos; troca de lâmpadas queimadas, espelhos e tomadas;

- Hidráulica e drenagem: limpeza de calhas; verificação da estanqueidade das peças, vedantes e registros; limpeza dos reservatórios e verificação do funcionamento das boias;

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

- Revestimentos: Pintura dos corrimões; manutenção e pintura do playground, manutenção recorrente sobre os elementos urbanos distribuídos e existente no parque, desde bancos, mesas de piquenique.

No início de janeiro houve uma chuva torrencial que destelhou parte do prédio administrativo, fazendo com que a água causasse prejuízos ao forro. Foi trocado todo o forro do prédio administrativo e dos vestiários de futebol.



Figura 34: Teto do banheiro feminino (antes)



Figura 35: Teto do banheiro feminino (depois)



Figura 36: Vestiário 10 de futebol (antes)



Figura 37: Vestiário 10 de futebol (depois)



Figura 38: Playground (antes)



Figura 39: Playground (depois)



Figura 40: Quadra poliesportiva (antes)

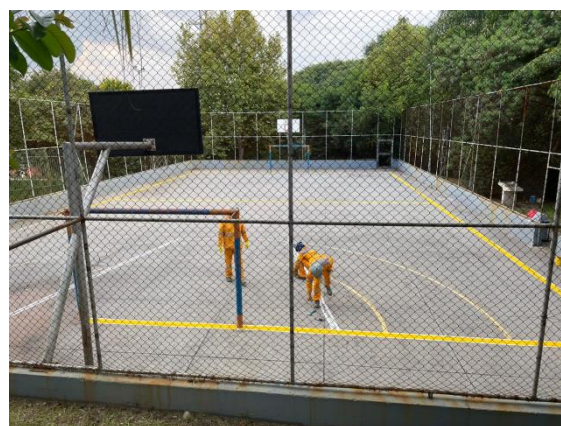


Figura 41: Quadra poliesportiva (depois)

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	INDICADOR	STATUS
Administração e Gestão	Equipe técnica capacitada	Atendido
	Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias	Atendido
	Relatório Diário de ocorrências	Atendido
	Treinamento das equipes	Atendido
Experiência do usuário	Serviço de informações ao visitante - comunicação visual	Atendido
	Canal de atendimento	Atendido
	Contagem do número de usuários	Atendido
	Pesquisas de satisfação	Atendido
	Bebedouros disponíveis	Impactado pela Pandemia
	Internet sem fio disponível	Depende do Plano de Intervenções
	Assessoria esportiva	Atendido
	Plano de rotas acessíveis	Depende do Plano de Intervenções
	Gramados	Atendido
	Plantas tóxicas e espinhentas	Atendido



Manejo de Recursos Naturais	Manutenção paisagística dos jardins	Atendido
	Galhos secos	Atendido
	Árvores mortas	Atendido
	Identificação de indivíduos de espécies vegetais significativas	Depende do Plano de Intervenções
	Espécies exóticas invasoras	Atendido
	Vegetação sadia	Atendido
	Placa informativa/educativa na nascente	Depende do Plano de Intervenções
	Banco de dados sobre a vegetação do Parque	Parcialmente atendido
	Dados dendrométricos	Atendido
	Trechos com solo exposto e/ou erosão	Atendido
	Qualidade da água das nascentes	Atendido
	Análise de fertilidade do solo	Atendido
Fauna	Ausência de grandes painéis de vidro ou acrílico	Atendido
	Laudos técnicos emitidos por prestador de serviços, qualificado e reconhecido, que atestem que toda a área do Parque encontra-se livre de infestações de pragas	Atendido
	Equipamentos de manejo e contenção	Atendido
	Mortalidade de animais silvestres decorrente de acidentes	Atendido
	Mortalidade de animais silvestres decorrente de predação	Atendido
	Animais domésticos	Atendido
	Fauna sinantrópica	Atendido
Resíduos	Resíduos orgânicos	Atendido
	Resíduos recicláveis	Atendido
	Resíduos não recicláveis	Atendido
	Manual Operacional de limpeza	Atendido
Segurança	Manual Operacional de segurança	Atendido
	Sistema de monitoramento por câmeras	Depende do Plano de Intervenções
	Treinamentos da vigilância	Atendido
	Iluminação apropriada	Depende do Plano de Intervenções
	Rondas controladas	Atendido
	Equipe de brigadista	Atendido
Conscientização e Inclusão	Horta comunitária ativa no parque	Impactado pela Pandemia
	Oficinas e atividades de bem-estar	Impactado pela Pandemia
	Atividades inclusivas	Impactado pela Pandemia
	Mulheres nas atividades do parque	Impactado pela Pandemia
	Ação sobre a importância da água	Impactado pela Pandemia
	Ações sobre consumo sustentável e oficinas de reuso de resíduos	Impactado pela Pandemia
	Ações educativas sobre mudanças climáticas	Impactado pela Pandemia

	Ações educativas sobre questões ambientais diversas	Impactado pela Pandemia
	Comunicação positiva no parque e realização de ações de cidadania	Atendido
Prevenção de incêndios e descargas atmosféricas	Bombas constais e abafadores para princípios de incêndio em áreas de mata ou bosque, assim como EPI's relacionados	Atendido
	Extintores de incêndio	Atendido
	Sinalização	Atendido
	Luz de emergência	Atendido
	Detecção automática de incêndio	Depende do Plano de Intervenções
	Alarme de incêndio	Depende do Plano de Intervenções
	Laudo de Inspeção do Sistema de Proteção Contra Descargas Atmosféricas – SPDA	Impactado pela Pandemia
	Treinamento de Prevenção e Combate a Incêndio	Atendido
	Simulado de Combate à Incêndio	Atendido
Limpeza	Limpeza e conservação dos Sanitários e vestiários	Atendido
	Limpeza e conservação dos ambientes administrativos e de uso restrito de funcionários e prestadores	Atendido
	Produtos ecológicos	Atendido
	Equipe disponível	Atendido
	Limpeza externa	Atendido
	Limpeza de caixa d'água	Atendido
	Limpeza dos bebedouros	Atendido
	Limpeza de equipamentos externos (playground, bancos, placas de comunicação etc.)	Atendido

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	PARQUE	TÍTULO/DESCRIÇÃO	AÇÃO
15/02/2021	Faria Lima	Reclamação sobre barulhos nas quadras nos finais de semana	Informada que as atividades esportivas são realizadas pelos frequentadores

15/02/2021	Faria Lima	Dúvidas sobre a liberação do parquinho	Informado que seguimos os protocolos estabelecidos pelo Plano São Paulo
16/02/2021	Faria Lima	Solicitação que os jogos de futebol começar a partir das 9:00 nos finais de semana	Informado que os horários são definidos pelo Plano Diretor do parque

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

Não houve ocorrências no Parque Faria Lima nesse período.

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

Não ocorreram eventos no Parque Faria Lima nesse período.

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

Não ocorreram eventos no Parque Faria Lima nesse período.

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

Não se aplica

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

Não ocorreu reunião do Conselho Gestor nesse período.

