



**RELATÓRIO TRIMESTRAL DE
ATIVIDADES**

PARQUE: JARDIM FELICIDADE

4º TRIMESTRE - ANO 2022



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	11
1. PLANOS OPERACIONAIS.....	12
1.1. ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO.....	12
1.2. ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO.....	23
1.3. MANEJO E CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS.....	28
1.3.1. MANEJO ARBÓREO.....	46
1.4. MANEJO E CONSERVAÇÃO DA FAUNA.....	49
1.5. GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS.....	51
1.6. SEGURANÇA PATRIMONIAL.....	52
1.7. ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL.....	53
1.8. CONSCIENTIZAÇÃO E INCLUSÃO.....	53
1.9. PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS E PROTEÇÃO CONTRA DESCARGAS ATMOSFÉRICAS.....	53
1.10. ZELADORIA E LIMPEZA.....	54
1.11. CONSERVAÇÃO DE INFRAESTRUTURA, EDIFICAÇÕES, EQUIPAMENTOS E MOBILIÁRIO.....	59
2. COMPARATIVO - PLANOS OPERACIONAIS.....	76
3. RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE USUÁRIOS.....	79
4. CONSTATAÇÕES DE OCORRÊNCIAS.....	80
5. EVENTOS.....	80
6. ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS E ESPORTIVAS.....	81
7. OCORRÊNCIAS RELACIONADAS AOS EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS.....	84
8. CONSELHO GESTOR.....	84



FIGURAS

Figura 1: Treinamento diário de VMCRI com a equipe de zeladoria e jardinagem Urbia e Hese	13
Figura 2: Treinamento diário de VMCRI com a equipe de zeladoria e jardinagem Urbia e Hese.....	13
Figura 3: Treinamento diário de VMCRI com a equipe de zeladoria e jardinagem Urbia e Hese.....	13
Figura 4: Treinamento diário de VMCRI com a equipe de zeladoria e jardinagem Urbia e Hese.....	13
Figura 5: Treinamento diário de VMCRI com a equipe de zeladoria e jardinagem Urbia e Hese.....	14
Figura 6: Treinamento diário de VMCRI com a equipe de zeladoria Urbia e Hese	14
Figura 7: Treinamento diário de VMCRI com a equipe de zeladoria Urbia e Hese	14
Figura 8: Treinamento diário de VMCRI com a equipe de zeladoria e jardinagem Urbia e Hese.....	14
Figura 9: Treinamento sobre o Regulamento do parque e procedimentos de segurança - Grupo GPS-Graber	15
Figura 10: Treinamento sobre o Regulamento do parque e procedimentos de segurança - Grupo GPS-Graber	15
Figura 11: Treinamento sobre o Regulamento do parque e procedimentos de segurança - Grupo GPS-Graber	15
Figura 12: Treinamento sobre o Regulamento do parque e procedimentos de segurança - Grupo GPS-Graber	15
Figura 13: Treinamento sobre o Regulamento do parque e procedimentos de segurança - Grupo GPS-Graber	16
Figura 14: Treinamento sobre o Regulamento do parque e procedimentos de segurança - Grupo GPS-Graber	16
Figura 15 - Balanço quantitativo Outubro 2022	19
Figura 16 - Balanço quantitativo Novembro 2022.....	19
Figura 17 - Balanço quantitativo Dezembro 2022	20
Figura 18 – Destaques Imprensa Outubro 2022.....	20
Figura 19 – Destaques Imprensa Outubro 2022.....	21
Figura 20 – Destaques Imprensa Novembro 2022.....	21
Figura 21 – Destaques Imprensa Novembro 2022.....	22
Figura 22 – Destaques Imprensa Dezembro 2022	22
Figura 23 – Destaques Imprensa Dezembro 2022	23
Figura 24: Doação de 3 mudas frutíferas nativas do Bioma Mata Atlântica (<i>Micropholis crassipedicelata</i> , <i>Eugenia leitonii</i> e <i>Eugenia spp.</i>) e plantio com frequentadores da comunidade	24
Figura 25: doação de 3 mudas frutíferas nativas do Bioma Mata Atlântica (<i>Micropholis crassipedicelata</i> , <i>Eugenia leitonii</i> e <i>Eugenia spp.</i>) e plantio com frequentadores da comunidade	24
Figura 26: areia do playground - antes.....	28

Figura 27: areia do playground após rastelamento para limpeza e revolvimento da mesma para secagem e eliminação de microrganismos	28
Figura 28: Manutenção na demarcação da trilha do lago - antes	29
Figura 29: Manutenção na demarcação da trilha do lago - depois	29
Figura 30: Manutenção na demarcação da trilha do lago - antes1	29
Figura 31: Manutenção na demarcação da trilha do lago - depois	29
Figura 32: Manutenção na demarcação da trilha do playground - antes	30
Figura 33: Manutenção na demarcação da trilha do playground - depois	30
Figura 34: Manutenção na demarcação da trilha em frente ao playground - antes	30
Figura 35: Manutenção na demarcação da trilha em frente ao playground - depois	30
Figura 36: área do playground antes	31
Figura 37: área do playground após a roçagem da grama	31
Figura 38: área lateral a escada entre as quadras e o lago antes	31
Figura 39: área lateral a escada entre as quadras e o lago após a roçagem da grama	31
Figura 40: área da composteira e escadaria principal até as quadras antes.....	32
Figura 41: área da composteira e escadaria principal até as quadras após a roçagem da grama	32
Figura 42: trilha do lago antes	32
Figura 43: trilha do lago após a roçagem da grama	32
Figura 44: trilha do lago antes	33
Figura 45: trilha do lago após a roçagem da grama.....	33
Figura 46: trilha do lago antes	33
Figura 47: trilha do lago após a roçagem da grama.....	33
Figura 48: borda do lago antes	34
Figura 49: borda do lago após a roçagem parcial da grama	34
Figura 50: canteiros externos/calçadas antes	34
Figura 51: canteiros externos/calçadas após a roçagem da grama.....	34
Figura 52: poda de manutenção de <i>Plumbago auriculata</i> nos canteiros externos da praça central - antes .	35
Figura 53: poda de manutenção de <i>Plumbago auriculata</i> nos canteiros externos da praça central - depois	35
Figura 54: poda de manutenção de <i>Plumbago auriculata</i> nos canteiros externos da praça central - antes .	35
Figura 55: poda de manutenção de <i>Plumbago auriculata</i> nos canteiros externos da praça central - depois	35
Figura 56: poda de manutenção de <i>Plumbago auriculata</i> nos canteiros externos da praça central - antes .	36
Figura 57: poda de manutenção de <i>Plumbago auriculata</i> nos canteiros externos da praça central - depois	36
Figura 58: poda de manutenção de <i>Plumbago auriculata</i> nos canteiros externos da praça central - antes .	36

Figura 59: poda de manutenção de <i>Plumbago auriculata</i> nos canteiros externos da praça central - depois	36
Figura 60: poda de manutenção de <i>Plumbago auriculata</i> nos canteiros externos da praça central - antes	37
Figura 61: poda de manutenção de <i>Plumbago auriculata</i> nos canteiros externos da praça central - depois	37
Figura 62: poda de manutenção nos canteiros externos em área de calçada - antes	37
Figura 63: poda de manutenção nos canteiros externos em área de calçada - depois	37
Figura 64: poda de manutenção do gradil lado externo em área de calçada - antes	38
Figura 65: poda de manutenção do gradil lado externo em área de calçada - depois	38
Figura 66: poda de manutenção do gradil lado externo em área de calçada - antes	38
Figura 67: poda de manutenção do gradil lado externo em área de calçada - depois	38
Figura 68: poda de limpeza e manutenção interna e externa ao gradil - antes	39
Figura 69: poda de limpeza e manutenção interna e externa ao gradil - depois	39
Figura 70: poda de limpeza e manutenção de <i>Duranta erecta</i> nas escadas para a bocha - antes	39
Figura 71: poda de limpeza e manutenção de <i>Duranta erecta</i> nas escadas para a bocha - depois	39
Figura 72: poda de limpeza e manutenção de <i>Curculigo recurvata</i> nas escadas para o lago - antes	40
Figura 73: poda de limpeza e manutenção de <i>Curculigo recurvata</i> nas escadas para o lago - depois	40
Figura 74: poda de limpeza e manutenção de <i>Curculigo recurvata</i> na trilha para o lago - antes	40
Figura 75: poda de limpeza e manutenção de <i>Curculigo recurvata</i> na trilha para o lago - depois	40
Figura 76: cobertura de raízes expostas próximas a composteira-lago - antes	41
Figura 77: cobertura de raízes expostas próximas a composteira-lago - depois	41
Figura 78: monumento na praça central - antes	41
Figura 79: monumento após o despraguejamento de ervas de crescimento espontâneo	41
Figura 80: despraguejamento de ervas de crescimento espontâneo no canteiro da entrada principal - antes	42
Figura 81: despraguejamento de ervas de crescimento espontâneo no canteiro da entrada principal - depois	42
Figura 82: despraguejamento de ervas de crescimento espontâneo no canteiro lateral da escada para o lago - antes	42
Figura 83: despraguejamento de ervas de crescimento espontâneo no canteiro lateral da escada para o lago - depois	42
Figura 84: manutenção e aproveitamento de mudas para novos canteiros	43
Figura 85: mudas de <i>Tradescantia zebrina</i> plantadas em frente as quadras poliesportivas	43
Figura 86: manutenção e reposição de novas mudas de <i>Agapanthus africanus</i> no canteiro lateral as quadras poliesportivas	43
Figura 87: canteiro após a manutenção e plantio de novas mudas	43

Figura 88: plantio de novo canteiro na trilha para as churrasqueiras	44
Figura 89: rega de manutenção do novo canteiro na trilha para as churrasqueiras	44
Figura 90: plantio de novo canteiro na entrada principal para bocha – antes e depois	44
Figura 91: plantio de novo canteiro na entrada principal para bocha – antes e depois	44
Figura 92: manejo da composteira - antes	45
Figura 93: manejo da composteira - depois	45
Figura 94: barqueiro realizando a limpeza de manutenção do lago	45
Figura 95: barqueiro realizando a limpeza de manutenção do lago	45
Figura 96: lago antes da limpeza de manutenção	46
Figura 97: lago após a limpeza de manutenção	46
Figura 98: Manejo Arbóreo.....	47
Figura 99: Manejo Arbóreo.....	47
Figura 100: desprendimento de raiz de <i>Rubus spp.</i> no final da trilha na área do playground	48
Figura 101: isolamento da área próxima à <i>Rubus spp.</i> aguardando laudo emergencial para supressão	48
Figura 102: supressão de 3(três) indivíduos mortos de <i>Erythrina spp.</i> no talude em frente as quadras poliesportivas - Laudo nº2022_08_22_FE	48
Figura 103: Resgate de <i>Brotogeris tirica</i> encontrado no solo do jardim próximo as quadras. Foi recolhido pela Guarda Civil Metropolitana Ambiental	50
Figura 104: Resgate de <i>Brotogeris tirica</i> encontrado no solo do jardim próximo as quadras. Foi recolhido pela Guarda Civil Metropolitana Ambiental	50
Figura 105: óbito de <i>Didelphis aurita</i> encontrado próximo ao gradil entre o parque e a UBS. Foi recolhido pela Guarda Civil Metropolitana Ambiental por orientação da Divisão de Fauna	50
Figura 106: <i>Pitangus sulphuratus</i> encontrado preso e se debatendo pendurado em linha de pipa no alto de uma árvore. Foi recolhido pelo Corpo de Bombeiros e GCM ambiental, já em óbito.	50
Figura 107: identificação de ave ferida - <i>Patagioenas picazuro</i>	51
Figura 108: manejo de <i>Patagioenas picazuro</i> recolhida pela Guarda Civil Metropolitana Ambiental - Solicitação 29642577 de 14/12/2022	51
Figura 109: lavagem da cancha de bocha	54
Figura 110: lavagem da cancha de bocha	54
Figura 111: enceramento da cancha de bocha - depois	55
Figura 112: limpeza das muretas e bancadas	55
Figura 113: lavagem de mesas e bancos na área coberta da bocha	55
Figura 114: lavagem de mesas e bancos na área coberta da bocha – depois.....	55
Figura 115: limpeza do piso em toda extensão do parque	56
Figura 116: limpeza de manutenção das escadas e canaletas em toda extensão do parque	56
Figura 117: limpeza de manutenção das escadas e canaletas para o lago - depois	56

Figura 118: limpeza de manutenção das canaletas em toda extensão do parque - antes	56
Figura 119: limpeza de manutenção das canaletas em toda extensão do parque - depois.....	57
Figura 120: limpeza de manutenção das arquibancadas	57
Figura 121: limpeza de manutenção das quadras	57
Figura 122: limpeza externa da praça anexa - antes	57
Figura 123: limpeza externa da praça anexa - antes	58
Figura 124: limpeza externa da praça anexa - depois	58
Figura 125: limpeza de manutenção das calçadas	58
Figura 126: limpeza de manutenção dos vestiários	58
Figura 127: lavagem de manutenção dos banheiros masculino, feminino, PNE, copa, administração e depósito	59
Figura 128: lavagem de manutenção dos banheiros masculino, feminino, PNE, copa, administração e depósito	59
Figura 129: Manutenção do piso das quadras com selante e lixamento das placas	60
Figura 130: Manutenção do piso das quadras com selante e lixamento das placas.....	60
Figura 131: caixa drenante próximo a trilha na area do playground - antes	61
Figura 132: caixa drenante próximo a trilha na area do playground - durante	61
Figura 133: caixa drenante próximo a trilha na area do playground - depois	61
Figura 134: instalação de tanquinho externo a copa	61
Figura 135: aplicação de piso drenante na escada lateral as quadras – antes.....	62
Figura 136: aplicação de piso drenante na escada lateral as quadras – depois	62
Figura 137: remoção de escada em desconformidade com as normas de segurança	62
Figura 138: remoção de escada em desconformidade com as normas de segurança	62
Figura 139: adequação de tampa e piso da administração - antes	63
Figura 140: adequação de tampa e piso da administração - antes	63
Figura 141: aplicação de piso drenante lateral a bocha – antes	63
Figura 142: aplicação de piso drenante lateral a bocha – depois.....	63
Figura 143: adequação das bordas e pintura das caixas hidráulicas - antes	64
Figura 144: adequação e pintura das caixas hidráulicas - depois	64
Figura 145: contrapiso externo lateral a bocha - antes	64
Figura 146: contrapiso externo lateral a bocha - depois	64
Figura 147: readequação de luminárias externas na administração	65
Figura 148: readequação de luminárias externas na administração – depois	65
Figura 149: readequação de luminárias externas na administração – depois	65
Figura 150: readequação de luminárias externas na administração – depois	65
Figura 151: remoção de gradil entre a composteira e o lago - antes	66

Figura 152: remoção de gradil entre churrasqueiras e lago - depois	66
Figura 153: escavação para recuperação de paralelepípedos na trilha do lago - antes	66
Figura 154: escavação para recuperação de paralelepípedos na trilha do lago - depois	66
Figura 155: realocação dos bancos do lago - antes	67
Figura 156: realocação e pintura dos bancos do lago - depois	67
Figura 157: instalação de placas de orientação no lago - durante	67
Figura 158: instalação de placas de orientação no lago - depois	67
Figura 159: instalação de lixeiras no lago - antes	68
Figura 160: instalação de lixeiras no lago - depois	68
Figura 161: instalação e pintura de novo portão na área das churrasqueiras	68
Figura 162: instalação e pintura de novo portão na área das churrasqueiras	68
Figura 163: readequação de caixa de drenagem do bebedouro - antes	69
Figura 164: readequação de caixa de drenagem do bebedouro - depois	69
Figura 165: bebedouro churrasqueira - durante manutenção de pintura	69
Figura 166: bebedouro churrasqueira - depois	69
Figura 167: pintura de manutenção das mesas, bancos e churrasqueiras	70
Figura 168: pintura dos postes na praça central	70
Figura 169: pintura de tampas - trilha final do parquinho	70
Figura 170: pintura de tampas - trilha final do parquinho	70
Figura 171: pintura do bebedouro na entrada do parquinho	71
Figura 172: pintura de adequação para isolamento de extintor no lago	71
Figura 173: pintura muretas externas da bocha	71
Figura 174: pintura do portão da composteira	71
Figura 175: adequação da caixa de drenagem do bebedouro do playground - durante	72
Figura 176: adequação da caixa de drenagem do bebedouro do playground - depois	72
Figura 177: Culligan - instalação de bebedouro	72
Figura 178: ENEL troca e manutenção da caixa de energia	72
Figura 179: ENEL troca e manutenção da caixa de energia	73
Figura 180: ENEL troca e manutenção da caixa de energia - depois	73
Figura 181: Manutenção da rede de esgoto pela SABESP	73
Figura 182: Manutenção de postes pela Ilume	73
Figura 183: Manutenção de postes pela Ilume	74
Figura 184: análise de água - Hidrolabor	74
Figura 185: Hidrolabor - análise de água CONAMA	74
Figura 186: Hidrolabor - análise de água CONAMA	74
Figura 187: sanitização semanal - administração	75

Figura 188: sanitização semanal - banheiros masculino, feminino, PNE	75
Figura 189: sanitização semanal – copa	75
Figura 190: sanitização semanal - vestiários feminino e masculino	75
Figura 191: entrada principal portaria 1 (administração) – Av. Laudelino Vieira de Campos, 265	79
Figura 192: entrada principal portaria 1 (administração) – Av. Laudelino Vieira de Campos, 265	79
Figura 193: entrada portaria 2 (quadras) - praça central entre a Rua Lino Pinto dos Santos e a Rua Padre Guido Del Toro	80
Figura 194: entrada portaria 3 (playground) - praça central entre a Rua Lino Pinto dos Santos e a Rua Padre Guido Del Toro	80
Figura 195: Mapa do parque Jardim Felicidade	80
Figura 196: Aula de bocha com jovens da comunidade	82
Figura 197: Aula de bocha com jovens da comunidade	82
Figura 198: Aula de bocha com jovens da comunidade	82
Figura 199: CECCO Pirituba	82
Figura 200: CECCO Pirituba	83
Figura 201: CECCO Pirituba	83
Figura 202: encontro mensal da Amizade – livros doados ao parque	83
Figura 203: encontro mensal da Amizade – livros doados ao parque	83
Figura 204: encontro mensal da Amizade – artesanatos	84
Figura 205: encontro mensal da Amizade – grupo de baralho	84



QUADROS

Quadro 1 - Canais de Comunicação Urbia	16
Quadro 2 - Laudos de poda executados no quarto trimestre de 2022, no parque Jardim Felicidade	47
Quadro 3 - Manutenções realizadas no 4º Trimestre - Pq Jardim Felicidade.....	60
Quadro 4 - Análise de conformidade da prestação dos serviços comparativamente aos planos operacionais.....	76
Quadro 5 – Atividades Socioculturais	81

TABELAS

Tabela 1 - Quadro funcional Parque Jardim Felicidade:	12
Tabela 2 - Treinamentos Realizados Urbia	12
Tabela 3 – Atendimento Fale conosco – Urbia Parques	17
Tabela 4 - Redes Sociais Urbia	18
Tabela 5 - Publicações em Veículos de Imprensa.....	18
Tabela 6 - Público do 4º Trimestre de 2022 – Parque Jardim Felicidade	24
Tabela 7 - Pesquisa de Satisfação - Parque Jardim Felicidade	27
Tabela 8 - Manejo Arbóreo.....	46
Tabela 9 – Manejo de Fauna – Parque Jardim Felicidade	49
Tabela 10 – Gerenciamento de Resíduos - Parque Jardim Felicidade.....	52



INTRODUÇÃO

A Urbia Gestão de Parques SPE S/A apresenta neste documento os dados sobre a operação e gestão do Parque Jardim Felicidade e regularidade da execução dos encargos e serviços advindos do Contrato de Concessão nº 57/SVMA/2019 (“Contrato de Concessão”, “Contrato” ou “Concessão”), derivado da Concorrência Internacional N°001/SVMA/2018, pela Urbia Gestão de Parques SPE S.A. (“Urbia” ou “Concessionária”), no período de 1º de outubro a 31 de dezembro de 2022 (4º trimestre 2022), conforme previsto na cláusula 20.6 do Contrato e no Apêndice I do Anexo III deste.

1. PLANOS OPERACIONAIS

1.1. ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO

A Urbia atua com quadro de funcionários (Tabela 1) altamente capacitados para desenvolver com eficiência e qualidade, todas as atividades propostas nos Planos Operacionais e gestão do Parque. Seus colaboradores e subcontratados recebem treinamento de integração, contendo informações sobre a visão e os valores de marca, atendimento cordial e solícito aos usuários do parque, gestão operacional, combate ao assédio moral e sexual e princípios de *Compliance* (Tabela 2).

Tabela 1 - Quadro funcional Parque Jardim Felicidade:

Função	Quantitativo
Administrador Biólogo	01
Estagiário de Ciências Biológicas	01
Jardineiro e ajudante de jardinagem	02
Portaria	08
Vigilante Patrimonial	06
Zeladoria e Limpeza	04
TOTAL	20

Fonte: Urbia, 2022.

Tabela 2 - Treinamentos Realizados Urbia

Treinamento	Participantes	Horas
Treinamento Diário de Segurança (TDS) para Validação dos Mecanismos de Controle de Riscos de Incidentes e Impactos Ambientais (VMCRI)	6	30:00
Regulamento e Procedimentos de Segurança	10	12:00
Total	16	42:00

Fonte: Urbia, 2022.

Figura 1: Treinamento diário de VMCRI com a equipe de zeladoria e jardinagem Urbia e Hese



Figura 3: Treinamento diário de VMCRI com a equipe de zeladoria e jardinagem Urbia e Hese



Figura 2: Treinamento diário de VMCRI com a equipe de zeladoria e jardinagem Urbia e Hese



Figura 4: Treinamento diário de VMCRI com a equipe de zeladoria e jardinagem Urbia e Hese



Figura 5: Treinamento diário de VMCRI com a equipe de zeladoria e jardinagem Urbia e Hese



Figura 7: Treinamento diário de VMCRI com a equipe de zeladoria Urbia e Hese



Figura 6: Treinamento diário de VMCRI com a equipe de zeladoria Urbia e Hese



Figura 8: Treinamento diário de VMCRI com a equipe de zeladoria e jardinagem Urbia e Hese



Figura 9: Treinamento sobre o Regulamento do parque e procedimentos de segurança - Grupo GPS-Graber



Figura 10: Treinamento sobre o Regulamento do parque e procedimentos de segurança - Grupo GPS-Graber



Figura 11: Treinamento sobre o Regulamento do parque e procedimentos de segurança - Grupo GPS-Graber



Figura 12: Treinamento sobre o Regulamento do parque e procedimentos de segurança - Grupo GPS-Graber



Figura 13: Treinamento sobre o Regulamento do parque e procedimentos de segurança - Grupo GPS-Graber



Figura 14: Treinamento sobre o Regulamento do parque e procedimentos de segurança - Grupo GPS-Graber



Visando a manutenção da interação com os usuários dos Parques, bem como retorno aos contatos, a Urbia manteve disponíveis seus canais de comunicação:

Quadro 1 - Canais de Comunicação Urbia

Canal de Relacionamento	Objetivo	Endereço Eletrônico	Contato
Contato Seguro	Denúncias sobre desvios de conduta de funcionários e empresas terceirizadas	www.contatoseguro.com.br/urbia	0800-900.9020
Fale Conosco	Para sugestões, reclamações ou dúvidas dos usuários	faleconosco@urbiparques.com.br	(11) 3889-6100
Redes Sociais	Informações, funcionamento dos parques, canais de atendimentos e outras demandas dos usuários	Urbia Parques (contas no Instagram, Facebook, LinkedIn e Youtube).	

Fonte: Urbia, 2022.

Por meio do Canal de Relacionamento do “fale conosco”, a Urbia totalizou 5365 (cinco mil, trezentos e sessenta e cinco) atendimentos contabilizando todos os parques da concessão, destacando o Parque Ibirapuera. Neste trimestre não foram



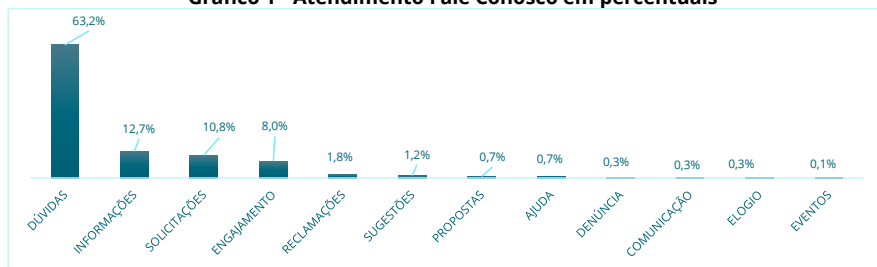
registrados atendimentos para o Parque Tenente Brigadeiro Roberto Faria Lima (Tabela 3).

Tabela 3 – Atendimento Fale conosco – Urbia Parques

ASSUNTOS	TOTAL	PORCENTAGEM
Dúvidas	3.389	63,2%
Informações	681	12,7%
Solicitações	580	10,8%
Engajamento	428	8,0%
Reclamações	94	1,8%
Sugestões	64	1,2%
Propostas	40	0,7%
Ajuda	36	0,7%
Denúncia	18	0,3%
Comunicação	17	0,3%
Elogio	14	0,3%
Eventos	4	0,1%
TOTAL	5365	100%

Fonte: Urbia, 2022.

Gráfico 1 - Atendimento Fale Conosco em percentuais



Fonte: Contact Center Urbia, 2022.

Todos os questionamentos foram atendidos pela Concessionária, sendo a relação das Sugestões e Reclamações, assim como as tratativas tomadas, apresentadas no item 4 deste relatório.

Comentado [GSC1]: Rever!



A evolução das redes sociais para o perfil **@urbiaparques** pode ser observada na Tabela 4. As publicações realizadas pela imprensa nacional sobre os parques geridos pela Urbia totalizaram neste trimestre 2.412 matérias (Tabela 5). Estima-se que as reportagens tenham tido um alcance aproximado de 594,8 milhões de leitores durante os três meses, sendo sua maioria em tom positivo (Figuras 3, 4 e 5).

Os destaques de imprensa no período apurado encontram-se nas Figuras 15 a 23.

Tabela 4 - Redes Sociais Urbia

REDE SOCIAL	TOTAL DE SEGUIDORES		NOVOS SEGUIDORES		Nº DE POSTS		INTERAÇÕES		Nº DE REELS	
Instagram	15.821	80,6%	3.860	97,5%	61	67,0%	18.319	98,6%	25	100,0%
Facebook	3.800	19,4%	99	2,5%	30	33,0%	269	1,4%	0	0,0%
Total	19.621		3.959		91		18.588		25	

Fonte: Comunicação Urbia, 2022.

Das principais publicações Urbia Parques, tiveram para o trimestre apurado:

- <https://www.instagram.com/p/ClocQ-1OmV-/>
- <https://www.instagram.com/p/Cluz34Mvj6E/>
- https://www.instagram.com/reel/Cj_VE80AHuo/

Tabela 5 - Publicações em Veículos de Imprensa

PUBLICAÇÕES EM VEÍCULOS DE IMPRENSA	TOTAL DE SEGUIDORES	
out/22	776	32,2%
nov/22	905	37,5%
dez/22	731	30,3%
Total	2.412	

Fonte: Comunicação Urbia, 2022.

Figura 15 - Balanço quantitativo Outubro 2022



Fonte: Comunicação Urbia, 2022.

Figura 16 - Balanço quantitativo Novembro 2022



Fonte: Comunicação Urbia, 2022.

Figura 17 - Balanço quantitativo Dezembro 2022



Fonte: Comunicação Urbia, 2022.

Figura 18 - Destaques Imprensa Outubro 2022



Fonte: Comunicação Urbia, 2022.

Figura 19 – Destaques Imprensa Outubro 2022



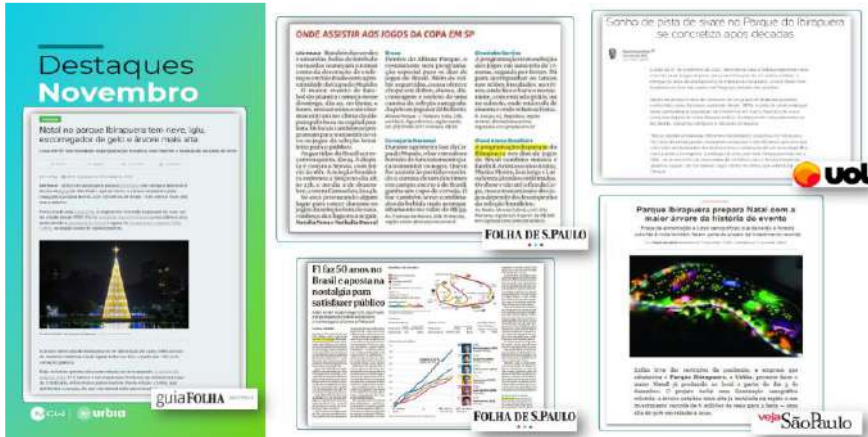
Fonte: Comunicação Urbia, 2022.

Figura 20 – Destaques Imprensa Novembro 2022



Fonte: Comunicação Urbia, 2022.

Figura 21 – Destaques Imprensa Novembro 2022



Fonte: Comunicação Urbia, 2022.

Figura 22 – Destaques Imprensa Dezembro 2022



Fonte: Comunicação Urbia, 2022.

Figura 23 – Destaques Imprensa Dezembro 2022



Fonte: Comunicação Urbia, 2022.

1.2. ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

A administração do parque Jardim Felicidade, visando a melhoria da experiência dos seus usuários, e em consonância ao referido plano, intensificou neste trimestre ações de visitação no parque com atividades voltadas à educação ambiental, tais como: observação de aves e espécies nativas, plantio de árvores, dentre outras.

Figura 24: Doação de 3 mudas frutíferas nativas do Bioma Mata Atlântica (*Micropholis crassipedicelata*, *Eugenia leitonii* e *Eugenia spp.*) e plantio com frequentadores da comunidade



Figura 25: doação de 3 mudas frutíferas nativas do Bioma Mata Atlântica (*Micropholis crassipedicelata*, *Eugenia leitonii* e *Eugenia spp.*) e plantio com frequentadores da comunidade



A Urbia organizou neste último trimestre com a comunidade lindeira ao parque diversas ações trazendo atividades esportivas, de saúde e cultura. O público presente neste trimestre para o Parque Jardim Felicidade está apresentado na Tabela 6 e o acumulado anual no **Gráfico 2**.

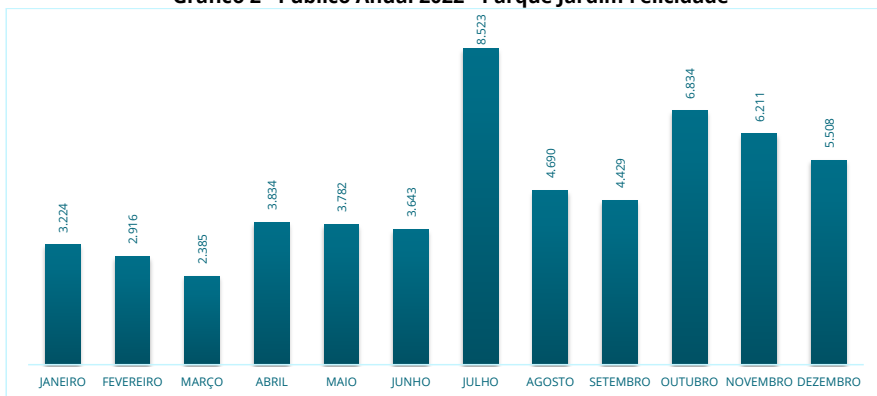
Tabela 6 - Público do 4º Trimestre de 2022 - Parque Jardim Felicidade

Outubro	Novembro	Dezembro	Total
6.834	6.211	5.508	18.553
36,83%	33,48%	29,69%	

Fonte: Segurança Urbia, 2022.

O maior público para o trimestre em questão se deu em Outubro/22 (36,83%) visto os feriados e recesso escolar da semana do dia 12/10, sendo este o segundo maior público para o ano (Gráfico 2).

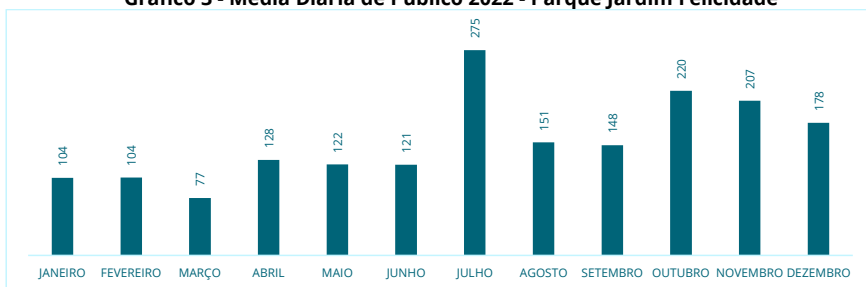
Gráfico 2 - Público Anual 2022 - Parque Jardim Felicidade



Fonte: Segurança Urbia, 2022.

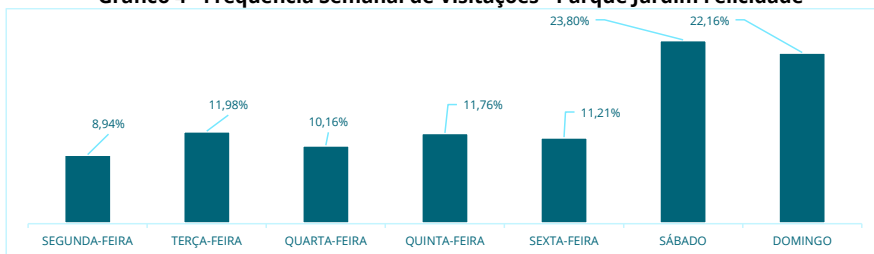
O público médio diário de visitação para o parque Jardim Felicidade no trimestre foi de 153 visitantes (Gráfico 3), sendo o sábado (23,8%) o dia mais expressivo de visitação para as semanas (Gráfico 4), com número expressivo nos horários 15h - 17h (Gráfico 5).

Gráfico 3 - Média Diária de Público 2022 - Parque Jardim Felicidade



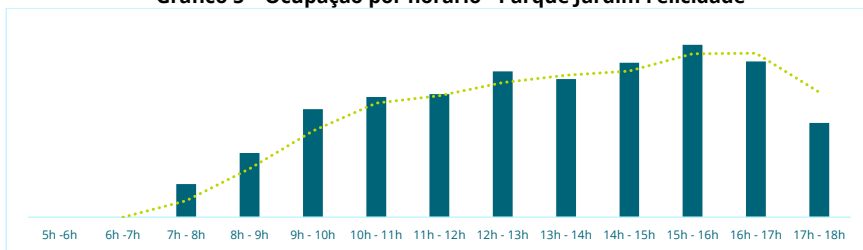
Fonte: Segurança Urbia, 2022.

Gráfico 4 - Frequência Semanal de Visitações - Parque Jardim Felicidade



Fonte: Segurança Urbia, 2022.

Gráfico 5 - Ocupação por horário - Parque Jardim Felicidade



Fonte: Segurança Urbia, 2022.

A Urbia, por meio da contratação de instituto independente de pesquisa especializado em estatística – o Instituto PHD – desenvolveu as pesquisas de Satisfação do Usuário, seguindo as diretrizes estabelecidas no Apêndice II – diretrizes para pesquisas com usuário, parte integrante do Anexo III – caderno de encargos da concessionária. Observou-se melhoria dos índices com o avanço dos trimestres no decorrer do ano vigente (Gráfico 6) o que demonstra o empenho da Concessionária em melhoria contínua para o parque.

Por se tratar de uma nota atribuída na percepção dos usuários, onde a abordagem pode ser realizada mensalmente ao mesmo indivíduo (presente no momento da pesquisa, e não de maneira intencional) bem como ser realizada a indivíduos com o primeiro contato com o parque, justifica-se a oscilação das

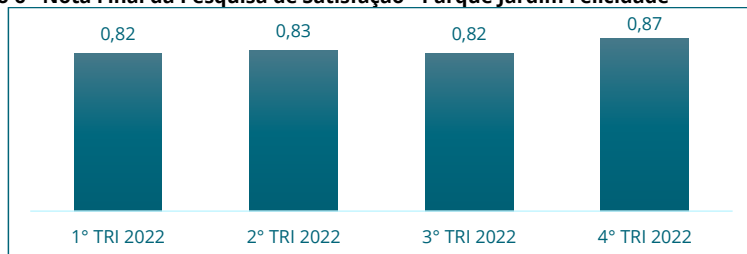
notas computadas. Os itens com redução das notas (Tabela 7) podem ser respondidos devido à movimentação de obras de manutenções dentro do parque.

Tabela 7 - Pesquisa de Satisfação - Parque Jardim Felicidade

JARDIM FELICIDADE	1º TRI 2022	2º TRI 2022	3º TRI 2022	4º TRI 2022	Média Anual
PE01 - Limpeza	0,86	0,89	0,87	0,93	0,89
PE02 - Qualidade e Atualidade de Equipamentos	0,70	0,74	0,80	0,87	0,78
PE03 - Manejo de áreas verdes	0,88	0,93	0,87	0,93	0,90
PE04 - Segurança	0,85	0,89	0,81	0,90	0,86
PE06 - Acessibilidade	0,73	0,51	0,68	0,60	0,63
PE07 - Serviços de orientação	0,78	0,82	0,80	0,86	0,82
PE08 - Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte	0,69	0,65	0,75	0,79	0,72
PE09 - Cordialidade dos funcionários	0,92	0,97	0,88	0,96	0,93
NFPS	0,82	0,83	0,82	0,87	0,84

Fonte: Instituto PHD, 2022.

Gráfico 6 - Nota Final da Pesquisa de Satisfação - Parque Jardim Felicidade



Fonte: Instituto PHD, 2022.

*NFPS = Nota final da pesquisa de satisfação.

Os valores obtidos nas pesquisas de satisfação dos usuários do parque são utilizados como balizadores para a melhoria contínua da experiência dos usuários. Nota-se pela satisfação dos usuários que a Urbia tem realizado ações de melhoria contínua, visto a ascendência das notas para o período (Gráfico 6).

1.3. MANEJO E CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS

Os serviços de manejo e conservação de recursos naturais do Parque Jardim Felicidade, durante este quarto trimestre, seguiram o planejamento das atividades, visando melhoria contínua nos cuidados com as áreas verdes, realizando intenso trabalho de recuperação de canteiros e limpeza em todo o parque. Para as áreas de gramado, a recomendação adotada e seguida é de corte após a produção e a dispersão de sementes, tornando os locais atrativos para aves granívoras, tais como papa-capim, bico-de-lacre, coleirinha e canário-da-terra.

A poda de arbustos e remoção de plantas espontâneas seguiu conforme demanda, bem como a eliminação de folhas secas, ramos doentes e danificados, brotos laterais e configuração da arquitetura para a planta. O despraguejamento e plantio de jardins foram realizados semanalmente e conforme demanda, utilizando plantas ornamentais já existentes no parque, a fim de manter o ambiente sempre bonito e limpo.

Figura 26: areia do playground - antes



Figura 27: areia do playground após rastelamento para limpeza e revolvimento da mesma para secagem e eliminação de microrganismos



Figura 28: Manutenção na demarcação da trilha do lago - antes



Figura 29: Manutenção na demarcação da trilha do lago - depois



Figura 30: Manutenção na demarcação da trilha do lago - antes1



Figura 31: Manutenção na demarcação da trilha do lago - depois



Figura 32: Manutenção na demarcação da trilha do playground - antes



Figura 33: Manutenção na demarcação da trilha do playground - depois



Figura 34: Manutenção na demarcação da trilha em frente ao playground - antes



Figura 35: Manutenção na demarcação da trilha em frente ao playground - depois



Figura 36: área do playground antes



Figura 37: área do playground após a roçagem da grama



Figura 38: área lateral a escada entre as quadras e o lago antes



Figura 39: área lateral a escada entre as quadras e o lago após a roçagem da grama



Figura 40: área da composteira e escadaria principal até as quadras antes



Figura 41: área da composteira e escadaria principal até as quadras após a roçagem da grama



Figura 42: trilha do lago antes



Figura 43: trilha do lago após a roçagem da grama



Figura 44: trilha do lago antes



Figura 45: trilha do lago após a roçagem da grama



Figura 46: trilha do lago antes



Figura 47: trilha do lago após a roçagem da grama



Figura 48: borda do lago antes



Figura 49: borda do lago após a roçagem parcial da grama



Figura 50: canteiros externos/calçadas antes



Figura 51: canteiros externos/calçadas após a roçagem da grama



Figura 52: poda de manutenção de *Plumbago auriculata* nos canteiros externos da praça central - antes



Figura 53: poda de manutenção de *Plumbago auriculata* nos canteiros externos da praça central - depois



Figura 54: poda de manutenção de *Plumbago auriculata* nos canteiros externos da praça central - antes



Figura 55: poda de manutenção de *Plumbago auriculata* nos canteiros externos da praça central - depois



Figura 56: poda de manutenção de *Plumbago auriculata* nos canteiros externos da praça central - antes



Figura 57: poda de manutenção de *Plumbago auriculata* nos canteiros externos da praça central - depois



Figura 58: poda de manutenção de *Plumbago auriculata* nos canteiros externos da praça central - antes



Figura 59: poda de manutenção de *Plumbago auriculata* nos canteiros externos da praça central - depois



Figura 60: poda de manutenção de *Plumbago auriculata* nos canteiros externos da praça central - antes

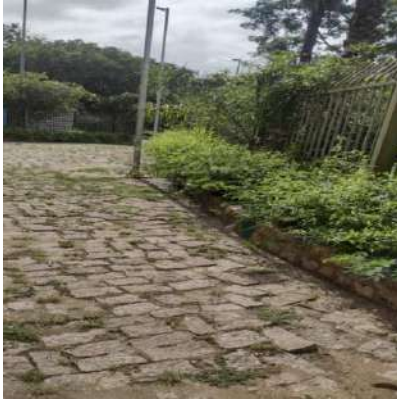


Figura 61: poda de manutenção de *Plumbago auriculata* nos canteiros externos da praça central - depois



Figura 62: poda de manutenção nos canteiros externos em área de calçada - antes

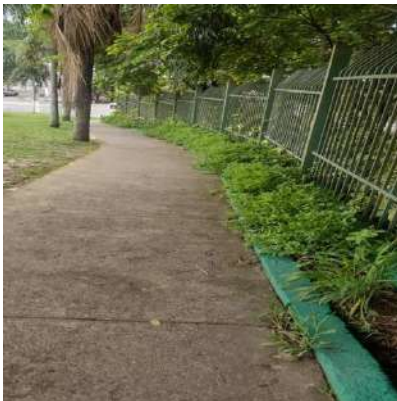


Figura 63: poda de manutenção nos canteiros externos em área de calçada - depois

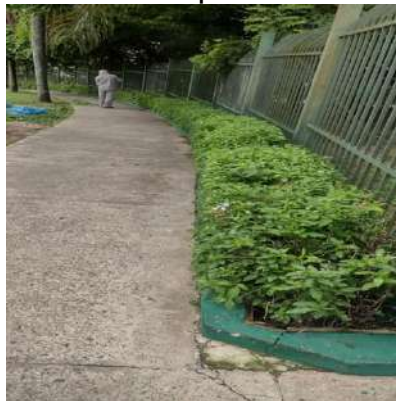


Figura 64: poda de manutenção do gradil lado externo em área de calçada - antes



Figura 65: poda de manutenção do gradil lado externo em área de calçada - depois



Figura 66: poda de manutenção do gradil lado externo em área de calçada - antes

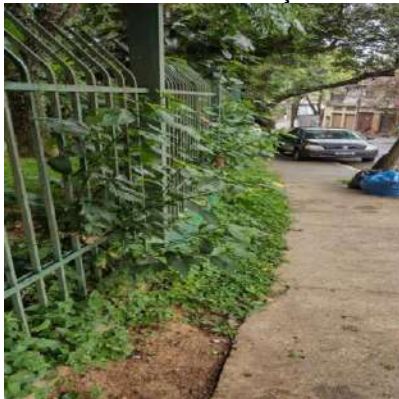


Figura 67: poda de manutenção do gradil lado externo em área de calçada - depois



Figura 68: poda de limpeza e manutenção interna e externa ao gradil - antes



Figura 69: poda de limpeza e manutenção interna e externa ao gradil - depois



Figura 70: poda de limpeza e manutenção de *Duranta erecta* nas escadas para a bocha - antes



Figura 71: poda de limpeza e manutenção de *Duranta erecta* nas escadas para a bocha - depois



Figura 72: poda de limpeza e manutenção de *Curculigo recurvata* nas escadas para o lago - antes



Figura 73: poda de limpeza e manutenção de *Curculigo recurvata* nas escadas para o lago - depois



Figura 74: poda de limpeza e manutenção de *Curculigo recurvata* na trilha para o lago - antes



Figura 75: poda de limpeza e manutenção de *Curculigo recurvata* na trilha para o lago - depois



Figura 76: cobertura de raízes expostas próximas a composteira-lago - antes



Figura 77: cobertura de raízes expostas próximas a composteira-lago - depois



Figura 78: monumento na praça central - antes



Figura 79: monumento após o despraguejamento de ervas de crescimento espontâneo



Figura 80: despraguejamento de ervas de crescimento espontâneo no canteiro da entrada principal - antes



Figura 81: despraguejamento de ervas de crescimento espontâneo no canteiro da entrada principal - depois

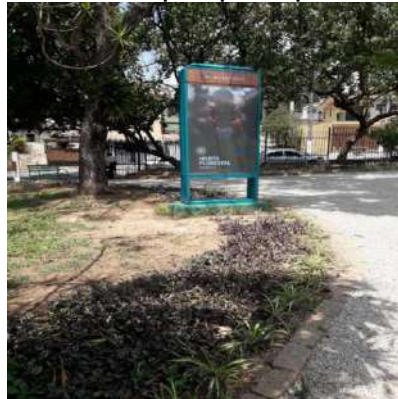


Figura 82: despraguejamento de ervas de crescimento espontâneo no canteiro lateral da escada para o lago - antes



Figura 83: despraguejamento de ervas de crescimento espontâneo no canteiro lateral da escada para o lago - depois



Figura 84: manutenção e aproveitamento de mudas para novos canteiros



Figura 86: manutenção e reposição de novas mudas de *Agapanthus africanus* no canteiro lateral as quadras poliesportivas



Figura 85: mudas de *Tradescantia zebrina* plantadas em frente as quadras poliesportivas



Figura 87: canteiro após a manutenção e plantio de novas mudas



Figura 88: plantio de novo canteiro na trilha para as churrasqueiras



Figura 89: rega de manutenção do novo canteiro na trilha para as churrasqueiras



Figura 90: plantio de novo canteiro na entrada principal para bocha - antes e depois



Figura 91: plantio de novo canteiro na entrada principal para bocha - antes e depois



Figura 92: manejo da composteira - antes



Figura 93: manejo da composteira - depois



Figura 94: barqueiro realizando a limpeza de manutenção do lago



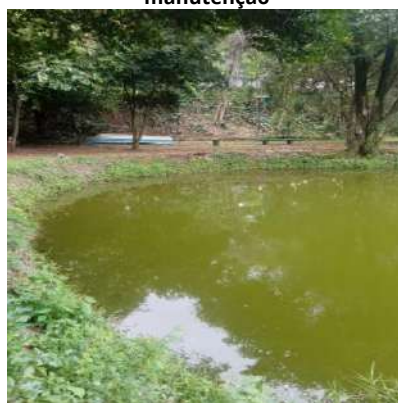
Figura 95: barqueiro realizando a limpeza de manutenção do lago



Figura 96: lago antes da limpeza de manutenção



Figura 97: lago após a limpeza de manutenção



1.3.1. MANEJO ARBÓREO

O manejo arbóreo acontece mediante a autorização da Secretaria do Verde e o Meio Ambiente – SVMA, seguindo os critérios das Portarias SVMA Nº 130 DE 26 DE AGOSTO DE 2013, e SVMA Nº 5 DE 12 DE JULHO DE 2018. Ressalta-se que, todos os laudos são emitidos por Engenheira Agrônoma, devidamente registrada no Conselho de Classe, com comprovação mínima de três anos de experiência para a área. Os laudos para o Parque Jardim Felicidade são descritos no Quadro 2 e as execuções na Tabela 9.

Tabela 8 - Manejo Arbóreo

	Poda	Supressão	Transplante	Total	%
Outubro 2022	0	0	0	0	-
Novembro 2022	0	4	0	4	100%
Dezembro 2022	0	0	0	0	-
Total	0	4	0	0	

Fonte: Áreas Verdes Urbia, 2022.

A Concessionária reitera o baixo número de manejo arbóreo para o Parque Jardim Felicidade visto às não autorizações dos laudos encaminhados pelo

Departamento de Áreas Verdes Urbia, o que afeta significativamente as notas da Pesquisa de Satisfação.

Quadro 2 - Laudos de poda executados no quarto trimestre de 2022, no parque Jardim Felicidade

PARQUE	LAUDO	Exemplar 1	ESPÉCIE	LOCALIZAÇÃO	DATA
Jardim Felicidade	2022_08_22_FE	Exemplar 1	<i>Erythrina speciosa</i>	No talude atrás das quadras	17/11/2022
Jardim Felicidade	2022_08_22_FE	Exemplar 2	<i>Erythrina speciosa</i>	No talude atrás das quadras	17/11/2022
Jardim Felicidade	2022_08_22_FE	Exemplar 3	<i>Erythrina speciosa</i>	No talude atrás das quadras	17/11/2022
Jardim Felicidade	2022_11_12_FE	Exemplar 1	<i>Morus nigra</i>	No final da trilha	17/11/2022

Figura 98: Manejo Arbóreo



Figura 99: Manejo Arbóreo

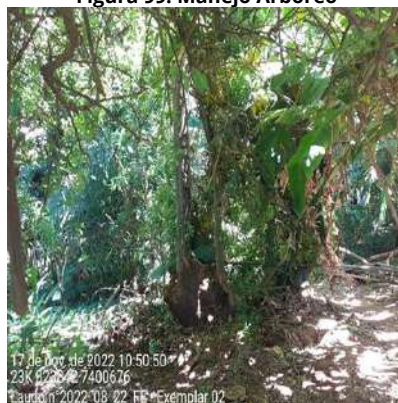


Figura 100: desprendimento de raiz de *Rubus spp.* no final da trilha na área do playground



Figura 101: isolamento da área próxima à *Rubus spp.* aguardando laudo emergencial para supressão



Figura 102: supressão de 3(três) indivíduos mortos de *Erythrina spp.* no talude em frente as quadras poliesportivas - Laudo n°2022_08_22_FE



A Concessionária reitera a necessidade da agilidade na devolutiva às solicitações de manejo de indivíduos arbóreos encaminhadas à Secretaria do Verde e do Meio Ambiente - SVMA, considerando o risco à saúde e integridade física dos frequentadores do parque Jardim Felicidade e tendo em vista que esta



concessionária permanece no aguardo de liberação de laudos desde o 3º Trimestre de 2022.

1.4. MANEJO E CONSERVAÇÃO DA FAUNA

Quanto aos animais, a Urbia intensificou a comunicação da LEI Nº 13.131 DE 18 DE MAIO DE 2001 que disciplina a criação, propriedade, posse, guarda, uso e transporte de cães e gatos no Município de São Paulo, e da LEI Nº 11.531, DE 11 DE NOVEMBRO DE 2003 que estabelece as regras de segurança para posse e condução responsável de cães. Quando da identificação de animais feridos e/ou abatidos por quaisquer motivos, a administração do parque realiza uma prévia análise do ocorrido, de forma visual, comunica o Serviço da Divisão de Fauna Silvestre em formulário próprio e solicita via central de atendimento deste órgão o recolhimento do indivíduo no parque pela viatura da Guarda Civil Metropolitana Ambiental. O registro para o período encontra-se na tabela 9.

Tabela 9 - Manejo de Fauna - Parque Jardim Felicidade

	Animais encontrados vivos (abandono e feridos)	Animais encontrados mortos	Total	%
Outubro 2022	1	1	2	50%
Novembro 2022	0	1	1	25%
Dezembro 2022	1	0	1	25%
Total	2	2	4	100%

Fonte: Fauna Urbia, 2022.

Figura 103: Resgate de *Brotogeris tirica* encontrado no solo do jardim próximo as quadras. Foi recolhido pela Guarda Civil Metropolitana Ambiental



Figura 104: Resgate de *Brotogeris tirica* encontrado no solo do jardim próximo as quadras. Foi recolhido pela Guarda Civil Metropolitana Ambiental



Figura 105: óbito de *Didelphis aurita* encontrado próximo ao gradil entre o parque e a UBS. Foi recolhido pela Guarda Civil Metropolitana Ambiental por orientação da Divisão de Fauna



Figura 106: *Pitangus sulphuratus* encontrado preso e se debatendo pendurado em linha de pipa no alto de uma árvore. Foi recolhido pelo Corpo de Bombeiros e GCM ambiental, já em óbito.



Figura 107: identificação de ave ferida - *Patagioenas picazuro*



Figura 108: manejo de *Patagioenas picazuro* recolhida pela Guarda Civil Metropolitana Ambiental - Solicitação 29642577 de 14/12/2022



1.5. GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

Os resíduos gerados no Parque Jardim Felicidade, pelos usuários ou pelos procedimentos de limpeza, podam de árvores, roçagem ou varrição, são separados na fonte por tipo. Os resíduos de poda e supressão quando não identificados contaminantes seguem o disposto da Portaria nº 068/SVMA-G/2022, a qual trata da compostagem e reciclagem de resíduos provenientes dos serviços de manejo, manutenção e conservação de espécies arbóreas nos parques municipais.

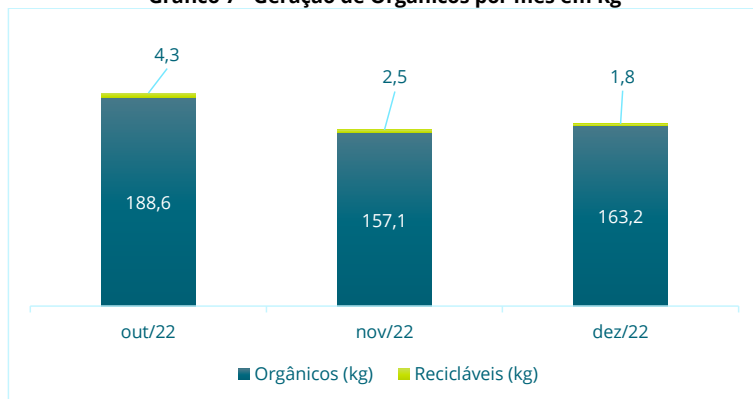
Quanto da geração de resíduos e destinação para o Parque Jardim Felicidade, os números são apresentados na Tabela 10. Quanto do percentual produzido total do trimestre observou-se que Outubro foi o mês de maior geração seguido por Dezembro, o que pode ser justificado pelo período de férias (Gráfico 7).

Tabela 10 - Gerenciamento de Resíduos - Parque Jardim Felicidade

	Orgânicos (kg)	Recicláveis (kg)	Total	%
Outubro 2022	188,6	4,3	192,9	37,2%
Novembro 2022	157,1	2,5	159,6	30,9%
Dezembro 2022	163,2	1,8	165	31,9%
Total	508,9	8,6	517,5	100%

Fonte: Fauna Urbia, 2022.

Gráfico 7 - Geração de Orgânicos por mês em Kg



Fonte: Gestão de Resíduos Urbia, 2022.

1.6. SEGURANÇA PATRIMONIAL

O Parque Jardim Felicidade conta com uma equipe de vigilância patrimonial 24 horas por dia, sete dias por semana. São realizadas rondas frequentes para garantia da 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.

Além das ações de Segurança Patrimonial, a Urbia conta com o apoio da Guarda Civil Metropolitana, que realiza rondas frequentes, com devido registro em livro



ata. As visitas semanais dos supervisores responsáveis seguem no cronograma e apontamentos específicos são realizados e corrigidos in loco.

1.7. ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL

No que tange ao atendimento ambulatorial e emergencial, os vigilantes do Parque Jardim Felicidade possuem treinamento de brigadista e primeiros socorros e estão aptos a efetuarem o primeiro atendimento em caso de incidentes com usuários e trabalhadores. Não foram identificadas ocorrências para o período apurado.

1.8. CONSCIENTIZAÇÃO E INCLUSÃO

Trata-se de um grande desafio a implementação de todas as variáveis do universo da inclusão. A Urbia busca o aprimoramento de toda sua equipe e das instalações do parque, propostas no Plano de Intervenções, as quais ainda estão pendentes de aprovações pelo Poder Concedente e pela Comissão Permanente de Acessibilidade.

As novas instalações propostas e atividades buscam oferecer soluções imediatas para atendimento ao público assistido.

1.9. PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS E PROTEÇÃO CONTRA DESCARGAS ATMOSFÉRICAS

A Urbia realiza periodicamente treinamentos com os brigadistas vigilantes do Parque Jardim Felicidade, abrangendo conteúdos como primeiros socorros e combate a princípio de incêndio.

Atuando preventivamente em qualquer risco de incêndio, todos os extintores passaram por manutenção e recargas, estando aptos para eventuais ocorrências. Para o período em apuração não foram registradas nenhuma ocorrência de incêndio ou descargas atmosféricas.

1.10. ZELADORIA E LIMPEZA

A Urbia executou cronograma de limpeza e zeladoria do parque Jardim Felicidade respeitando as normas de Vigilância Sanitária e Saúde Pública.

Figura 109: lavagem da cancha de bocha



Figura 110: lavagem da cancha de bocha



Figura 111: enceramento da cancha de bocha - depois



Figura 112: limpeza das muretas e bancadas



Figura 113: lavagem de mesas e bancos na área coberta da bocha



Figura 114: lavagem de mesas e bancos na área coberta da bocha - depois



Figura 115: limpeza do piso em toda extensão do parque



Figura 116: limpeza de manutenção das escadas e canaletas em toda extensão do parque



Figura 117: limpeza de manutenção das escadas e canaletas para o lago - depois



Figura 118: limpeza de manutenção das canaletas em toda extensão do parque - antes



Figura 119: limpeza de manutenção das canaletas em toda extensão do parque - depois



Figura 120: limpeza de manutenção das arquibancadas



Figura 121: limpeza de manutenção das quadras



Figura 122: limpeza externa da praça anexa - antes



Figura 123: limpeza externa da praça anexa - antes



Figura 124: limpeza externa da praça anexa - depois

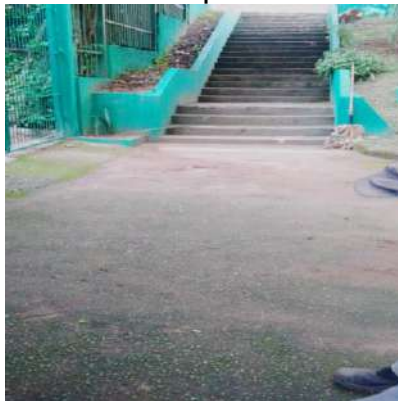


Figura 125: limpeza de manutenção das calçadas



Figura 126: limpeza de manutenção dos vestiários



Figura 127: lavagem de manutenção dos banheiros masculino, feminino, PNE, copa, administração e depósito



Figura 128: lavagem de manutenção dos banheiros masculino, feminino, PNE, copa, administração e depósito



1.11. CONSERVAÇÃO DE INFRAESTRUTURA, EDIFICAÇÕES, EQUIPAMENTOS E MOBILIÁRIO

A manutenção dentro dos parques é um item recorrente, visto a usabilidade, o público diversificado e as suas condutas. Urbia dispõe de equipe terceirizada diariamente no parque para realização de manutenções periódicas bem como para a execução de melhorias, as quais passam por aprovação do Poder Concedente e são propostas no Plano de Intervenção.

Diariamente a equipe interna do parque realiza vistoria de revisão de equipamentos e avaliação das manutenções prediais, e, quando necessário, substituição de itens em estado de deterioração ou inconformes.

As manutenções realizadas no período estão dispostas no Quadro 3.

Quadro 3 - Manutenções realizadas no 4º Trimestre - Pq Jardim Felicidade

Tipo de Manutenção	Descrição da Manutenção
Elétrica	Revisão periódica e correções em quadros de distribuição, fios, bombas elétricas e contatos, troca de lâmpadas queimadas, espelhos e tomadas danificadas.
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.
Bancos	Recuperação de bancos de madeiras que estavam quebrados.
Pinturas	em locais onde haviam pintura deteriorada.
Pista de skate	Reforma de todo o piso.
Quadra poliesportiva	Reforma da quadra.

Fonte: Manutenções Urbia, 2022.

Figura 129: Manutenção do piso das quadras com selante e lixamento das placas



Figura 130: Manutenção do piso das quadras com selante e lixamento das placas

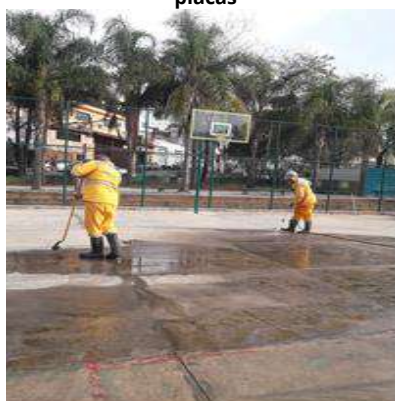


Figura 131: caixa drenante próximo a trilha na area do playground - antes



Figura 133: caixa drenante próximo a trilha na area do playground - depois



Figura 132: caixa drenante próximo a trilha na area do playground - durante



Figura 134: instalação de tanquinho externo a copa



Figura 135: aplicação de piso drenante na escada lateral as quadras - antes



Figura 136: aplicação de piso drenante na escada lateral as quadras - depois



Figura 137: remoção de escada em desconformidade com as normas de segurança



Figura 138: remoção de escada em desconformidade com as normas de segurança



Figura 139: adequação de tampa e piso da administração - antes



Figura 141: aplicação de piso drenante lateral a bocha - antes



Figura 140: adequação de tampa e piso da administração - antes



Figura 142: aplicação de piso drenante lateral a bocha - depois



Figura 143: adequação das bordas e pintura das caixas hidráulicas - antes



Figura 144: adequação e pintura das caixas hidráulicas - depois



Figura 145: contrapiso externo lateral a bocha - antes



Figura 146: contrapiso externo lateral a bocha - depois

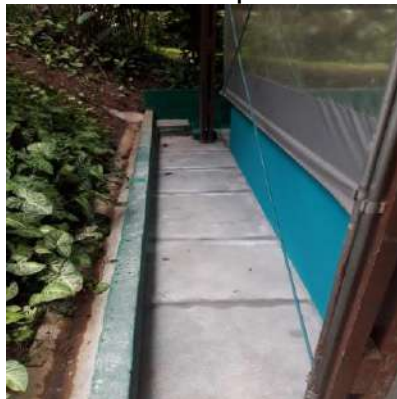


Figura 147: readequação de luminárias externas na administração



Figura 149: readequação de luminárias externas na administração - depois



Figura 148: readequação de luminárias externas na administração - depois



Figura 150: readequação de luminárias externas na administração - depois



Figura 151: remoção de gradil entre a composteira e o lago - antes



Figura 152: remoção de gradil entre churrasqueiras e lago - depois



Figura 153: escavação para recuperação de paralelepípedos na trilha do lago - antes



Figura 154: escavação para recuperação de paralelepípedos na trilha do lago - depois



Figura 155: realocação dos bancos do lago - antes



Figura 156: realocação e pintura dos bancos do lago - depois



Figura 157: instalação de placas de orientação no lago - durante



Figura 158: instalação de placas de orientação no lago - depois



Figura 159: instalação de lixeiras no lago - antes



Figura 160: instalação de lixeiras no lago - depois



Figura 161: instalação e pintura de novo portão na área das churrasqueiras



Figura 162: instalação e pintura de novo portão na área das churrasqueiras



Figura 163: readequação de caixa de drenagem do bebedouro - antes



Figura 164: readequação de caixa de drenagem do bebedouro - depois



Figura 165: bebedouro churrasqueira - durante manutenção de pintura



Figura 166: bebedouro churrasqueira - depois



Figura 167: pintura de manutenção das mesas, bancos e churrasqueiras



Figura 168: pintura dos postes na praça central



Figura 169: pintura de tampas - trilha final do parquinho



Figura 170: pintura de tampas - trilha final do parquinho



Figura 171: pintura do bebedouro na entrada do parquinho



Figura 173: pintura muretas externas da bocha



Figura 172: pintura de adequação para isolamento de extintor no lago

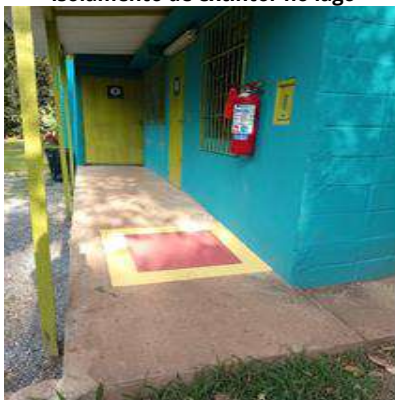


Figura 174: pintura do portão da composteira



Figura 175: adequação da caixa de drenagem do bebedouro do playground - durante



Figura 176: adequação da caixa de drenagem do bebedouro do playground - depois



Figura 177: Culligan - instalação de bebedouro



Figura 178: ENEL troca e manutenção da caixa de energia



Figura 179: ENEL troca e manutenção da caixa de energia



Figura 180: ENEL troca e manutenção da caixa de energia - depois



Figura 181: Manutenção da rede de esgoto pela SABESP



Figura 182: Manutenção de postes pela Ilume



Figura 183: Manutenção de postes pela Ilume



Figura 184: análise de água - Hidrolabor



Figura 185: Hidrolabor - análise de água CONAMA



Figura 186: Hidrolabor - análise de água CONAMA



Figura 187: sanitização semanal - administração



Figura 188: sanitização semanal - banheiros masculino, feminino, PNE



Figura 189: sanitização semanal - copa



Figura 190: sanitização semanal - vestiários feminino e masculino



Fica acordado entre a Concessionária e a Secretaria do Verde e do Meio Ambiente – SVMA, que a partir do primeiro trimestre de 2023, este capítulo “**CONSERVAÇÃO DE INFRAESTRUTURA, EDIFICAÇÕES, EQUIPAMENTOS E MOBILIÁRIO**” deverá ser substituído pelo documento **RELATÓRIO DE OBRAS**, em cumprimento à alínea “r” da Cláusula 13 do Contrato de Concessão a qual menciona que a **CONCESSIONÁRIA, deverá manter o PODER CONCEDENTE trimestralmente informado do cumprimento das etapas de execução das obras por meio da apresentação de relatórios. (grifo nosso)**. O Relatório de Obras deverá ser entregue na mesma data que os relatórios trimestrais contendo detalhamento da execução das obras e manutenções em documento próprio e apartado a este.

2. COMPARATIVO - PLANOS OPERACIONAIS

Quadro 4 - 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	Atendido
	Internet sem fio disponível	Depende do Plano de Intervenções
	Assessoria esportiva	Em andamento
Plano de rotas acessíveis	Depende do Plano de Intervenções	
Manejo de Recursos Naturais	Gramados	Atendido
	Plantas tóxicas e espinhentas	Atendido
	Manutenção paisagística dos jardins	Atendido
	Galhos secos	Atendido
	Árvores mortas	Atendido

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

PLANO OPERACIONAL	INDICADOR	STATUS
	Ações educativas sobre mudanças climáticas	Em andamento
	Ações educativas sobre questões ambientais diversas	Atendido
	Comunicação positiva no parque e realização de ações de cidadania	Atendido
Prevenção de incêndios e descargas atmosféricas	Extintores de incêndio	Atendido
	Sinalização	Atendido
	Luz de emergência	Atendido
	Detecção automática de incêndio	Depende do Plano de Intervenções
	Alarme de incêndio	Depende do Plano de Intervenções
	Laudo de Inspeção do Sistema de Proteção Contra Descargas Atmosféricas – SPDA	Atendido
	Treinamento de Prevenção e Combate a Incêndio	Atendido
	Simulado de Combate à Incêndio	Atendido
Limpeza	Limpeza e conservação dos Sanitários e vestiários	Atendido
	Limpeza e conservação dos ambientes administrativos e de uso restrito de funcionários e prestadores	Atendido
	Produtos ecológicos	Atendido
	Equipe disponível	Atendido
	Limpeza externa	Atendido
	Limpeza de caixa d'água	Atendido
	Limpeza dos bebedouros	Atendido
Limpeza de equipamentos externos (playground, bancos, placas de comunicação etc.)	Atendido	

FONTE: QSMA URBIA, 2022.

3. RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE USUÁRIOS

No período a Urbia recebeu uma solicitação de ampliação do quadro de porteiros e abertura de mais um portão, o qual foi atendido pela concessionária.

Figura 191: entrada principal portaria 1 (administração) – Av. Laudelino Vieira de Campos, 265

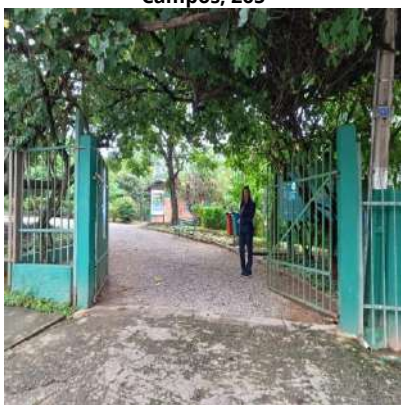


Figura 192: entrada principal portaria 1 (administração) – Av. Laudelino Vieira de Campos, 265

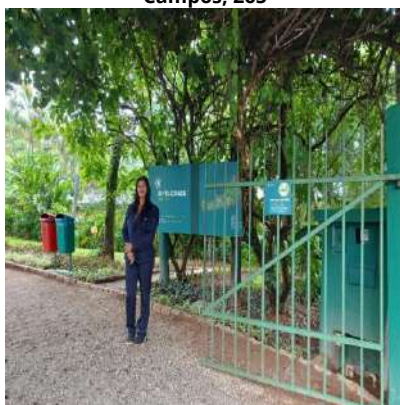


Figura 193: entrada portaria 2 (quadras) - praça central entre a Rua Lino Pinto dos Santos e a Rua Padre Guido Del Toro



Figura 194: entrada portaria 3 (playground) - praça central entre a Rua Lino Pinto dos Santos e a Rua Padre Guido Del Toro



Figura 195: Mapa do parque Jardim Felicidade



4. CONSTATAÇÕES DE OCORRÊNCIAS

No período não foram registradas ocorrências de segurança.

5. EVENTOS

Não foram realizados eventos no Parque Jardim Felicidade neste período.

6. ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS E ESPORTIVAS

Quadro 5 – Atividades Socioculturais

Data	Atividade	Local	Participantes	Horário da Atividade	Horas computadas
04,11,18 e 25/10/2022	CECCO Pirituba: LIEN CHI e I QI GONG e caminhada com XIANG GONG	Quadra poliesportiva	11	09:00h as 10:00 h	4h
10/10/2022	Aula voluntária de bocha para jovens da comunidade	Cancha da bocha	7	14:00 as 16h	2h
06, 13, 20 e 27/10/2022	CECCO Pirituba: Dança circular, LIEN CHI, I QI GONG e caminhada com XIANG GONG	Quadra poliesportiva	14	08:00h as 10:00 h	8h
01, 08, 15, 22 e 29/11/2022	CECCO Pirituba: LIEN CHI e I QI GONG e caminhada com XIANG GONG	Quadra poliesportiva	11	09:00h as 10:00 h	5h
03, 10, 17 e 24/11/2022	CECCO Pirituba: Dança circular, LIEN CHI, I QI GONG e caminhada com XIANG GONG	Quadra poliesportiva	14	08:00h as 10:00 h	8h
06, 13 e 20/12/2022	CECCO Pirituba: LIEN CHI e I QI GONG e caminhada com XIANG GONG	Quadra poliesportiva	11	09:00h as 10:00 h	3h
01, 08, 15 e 22/12/2022	CECCO Pirituba: Dança circular, LIEN CHI, I QI GONG e caminhada com XIANG GONG	Quadra poliesportiva	14	08:00h as 10:00 h	8h
15/12/2022	Encontro mensal da Amizade	Area coberta da bocha	10	14:00 as 16:00h	2h

Fonte: Urbia, 2022.

Figura 196: Aula de bocha com jovens da comunidade



Figura 197: Aula de bocha com jovens da comunidade



Figura 198: Aula de bocha com jovens da comunidade



Figura 199: CECCO Pirituba



Figura 200: CECCO Pirituba



Figura 201: CECCO Pirituba



Figura 202: encontro mensal da Amizade - livros doados ao parque



Figura 203: encontro mensal da Amizade - livros doados ao parque



Figura 204: encontro mensal da Amizade – artesanatos



Figura 205: encontro mensal da Amizade – grupo de baralho



7. Ocorrências relacionadas aos equipamentos não concedidos

Não se aplica.

8. Conselho Gestor

O Parque não possui Conselho Gestor, visto não ter obtido o quórum necessário na última eleição. A participação da comunidade se faz efetiva e direta ao administrador local que submete as demandas à aprovação da Diretoria Urbia e retorna aos interessados.