



# **RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES**

## **PARQUE: DOS EUCALIPTOS**

**4º TRIMESTRE - ANO 2022**

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	6
1. PLANOS OPERACIONAIS.....	7
1.1. ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO .....	7
1.2. ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO .....	17
1.3. MANEJO E CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS .....	22
1.3.1. MANEJO ARBÓREO .....	32
1.4. MANEJO E CONSERVAÇÃO DA FAUNA .....	35
1.5. GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS.....	37
1.6. SEGURANÇA PATRIMONIAL.....	38
1.7. ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL .....	39
1.8. CONSCIENTIZAÇÃO E INCLUSÃO .....	39
1.9. PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS E PROTEÇÃO CONTRA DESCARGAS ATMOSFÉRICAS.....	39
1.10. ZELADORIA E LIMPEZA.....	40
1.11. CONSERVAÇÃO DE INFRAESTRUTURA, EDIFICAÇÕES, EQUIPAMENTOS E MOBILIÁRIO .....	50
2. COMPARATIVO - PLANOS OPERACIONAIS.....	59
3. RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE USUÁRIOS .....	61
4. CONSTATAÇÕES DE OCORRÊNCIAS .....	61
5. EVENTOS.....	62
6. ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS E ESPORTIVAS .....	68
7. OCORRÊNCIAS RELACIONADAS AOS EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS .....	71
8. CONSELHO GESTOR .....	71

## FIGURAS

Figura 1 - Treinamento de integração para o novo estagiário do parque .....	8
Figura 2: Treinamento de postura e rondas pelo parque dos colaboradores do grupo GPS. ....	8
Figura 3 - TDS – Treinamento diário de segurança da equipe HESE. ....	9
Figura 4 - Balanço quantitativo Outubro 2022 .....	12
Figura 5 - Balanço quantitativo Novembro 2022 .....	13
Figura 6 - Balanço quantitativo Dezembro 2022.....	13
Figura 7 – Destaques Imprensa Outubro 2022 .....	14
Figura 8 – Destaques Imprensa Outubro 2022 .....	14
Figura 9 – Destaques Imprensa Novembro 2022 .....	15
Figura 10 – Destaques Imprensa Novembro 2022 .....	15
Figura 11 – Destaques Imprensa Dezembro 2022.....	16
Figura 12 – Destaques Imprensa Dezembro 2022.....	16
Figura 13 – Observação de aves e espécies nativas. ....	17
Figura 14 – Formação de novos jardins. ....	17
Figura 15 – Sensibilização do projeto Parques Saudáveis, Pessoas Saudáveis. ....	18
Figura 16 – Confeção de árvore de Natal reciclável.....	18
Figura 17 – Manutenção de Canteiros.....	23
Figura 18 – Manutenção de Gramados .....	24
Figura 19 – Manutenção de Canteiros – Podas de Condução.....	25
Figura 20 – Revitalização de Jardins.....	26
Figura 21 – Criação de novos Jardins.....	27
Figura 22 – Revitalização da trilha com troca de serrapilheira, antes e depois.....	28
Figura 23 – Criação de novos Jardins.....	29
Figura 24 – Criação de novos Jardins.....	30
Figura 25 – Manutenção de taludes.....	31
Figura 26 – Supressão de Exemplar arbóreo .....	33
Figura 27 – Supressão de Exemplar arbóreo .....	33
Figura 28 – Poda de Exemplar arbóreo .....	34
Figura 29 – Poda de Exemplar arbóreo .....	34
Figura 30 – Poda de Exemplar arbóreo .....	34
Figura 31 – Poda de Exemplar arbóreo .....	34

Figura 32 – Toca de Gambá-de-orelha-preta (Saruê) .....	36
Figura 33 – Avistamento de coruja na trilha .....	36
Figura 34 – Monitoramento de reprodução de Saguis do Parque .....	37
Figura 35 – Manutenção diária - limpeza .....	41
Figura 36 – Manutenção e limpeza de escadas.....	42
Figura 37 – Manutenção e limpeza de escadas.....	43
Figura 38 – Retirada de musgo do muro da rua principal, antes e depois .....	44
Figura 39 – Rotinas de Manutenção - Administração.....	45
Figura 40 – Lavagem mecânica.....	46
Figura 41 – Manutenção de telhados .....	47
Figura 42 – Manutenção de mesas do piquenique.....	48
Figura 43 – Manutenção Hidráulica Containers.....	49
Figura 44 – Pintura do Piso do Banheiro Masculino.....	51
Figura 45 – Manutenção de piso da área do tanque.....	52
Figura 46 – Instalação de biombo para banheiro masculino .....	53
Figura 47 – Manutenção de luminárias containers e administração .....	54
Figura 48 – Manutenção de muretas e bases para totens multimídias.....	55
Figura 49 – Manutenção e instalação de grades protetoras .....	56
Figura 50 – Manutenção Hidráulica – trocas de torneiras.....	57
Figura 51 – Instalação de mobiliário para área de piquenique .....	58
Figura 52 – Projeto Parques Saudáveis, Pessoas Saudáveis .....	63
Figura 53 – Projeto Parques Saudáveis, Pessoas Saudáveis .....	64
Figura 54 – Visitação do CEI parque Regina em comemoração do Dia da Família .....	65
Figura 55 – Monitoria de educação ambiental pelo parque com o CEI Vila Praia.....	66
Figura 56 – Projeto de sustentabilidade - confecção da árvore de Natal.....	67
Figura 57 – Projeto mãos na terra.....	69
Figura 58 – Projeto leitura pais e filhos no parque.....	70

## QUADROS

Quadro 1 - Canais de Comunicação Urbia.....	9
Quadro 2 - Laudos executados de supressão no quarto trimestre de 2022 .....	32
Quadro 3 - Laudos executados de poda no quarto semestre de 2022 .....	33
Quadro 4 - Manutenções realizadas no 4º Trimestre – Parque dos Eucaliptos .....	50
Quadro 5 - Análise de conformidade da prestação dos serviços comparativamente aos planos operacionais.....	59
Quadro 6 – Informações de Eventos .....	62
Quadro 7 – Atividades Socioculturais .....	68

## TABELAS

Tabela 1 - Quadro funcional parque dos Eucaliptos .....	7
Tabela 2 - Treinamentos Realizados Urbia .....	7
Tabela 3 – Atendimento Fale conosco – Urbia Parques.....	10
Tabela 4 - Redes Sociais Urbia.....	11
Tabela 5 - Publicações em Veículos de Imprensa .....	12
Tabela 6 - Público do 4º Trimestre de 2022 – Parque dos Eucaliptos .....	18
Tabela 7 - Pesquisa de Satisfação - Parque dos Eucaliptos.....	21
Tabela 8 - Manejo Arbóreo.....	32
Tabela 9 - Manejo de Fauna.....	35
Tabela 10 – Gerenciamento de Resíduos.....	38

## INTRODUÇÃO

A Urbia Gestão de Parques SPE S/A apresenta neste documento os dados sobre a operação e gestão do Parque dos Eucaliptos 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 dos Eucaliptos**

<b>Função</b>	<b>Quantitativo</b>
Administrador Biólogo	01
Estagiário de Ciências Biológicas	01
Portaria	01
Vigilante Patrimonial	01
Zeladoria e áreas verdes	04
<b>TOTAL</b>	<b>08</b>

Fonte: Urbia, 2022.

**Tabela 2 - Treinamentos Realizados Urbia**

<b>Treinamento</b>	<b>Participantes</b>	<b>Horas</b>
Treinamento de Obrigações contratuais.	62	01:00
Pílula de treinamento Cultura Urbia, realizada de forma online e semanalmente.	75	12:00
Treinamento de integração para o novo estagiário de Ciências Biológicas do parque.	1	01:00
Treinamento Portal RH.	55	01:30
Alinhamento realizado pelo supervisor Cleverson com colaboradores do grupo GPS sobre postura no posto e rondas no parque.	8	04:00
TDS - Treinamento diário de segurança realizado pelo encarregado da empresa HESE para os colaboradores de zeladoria e áreas verdes.	4	04:00
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>23:30</b>

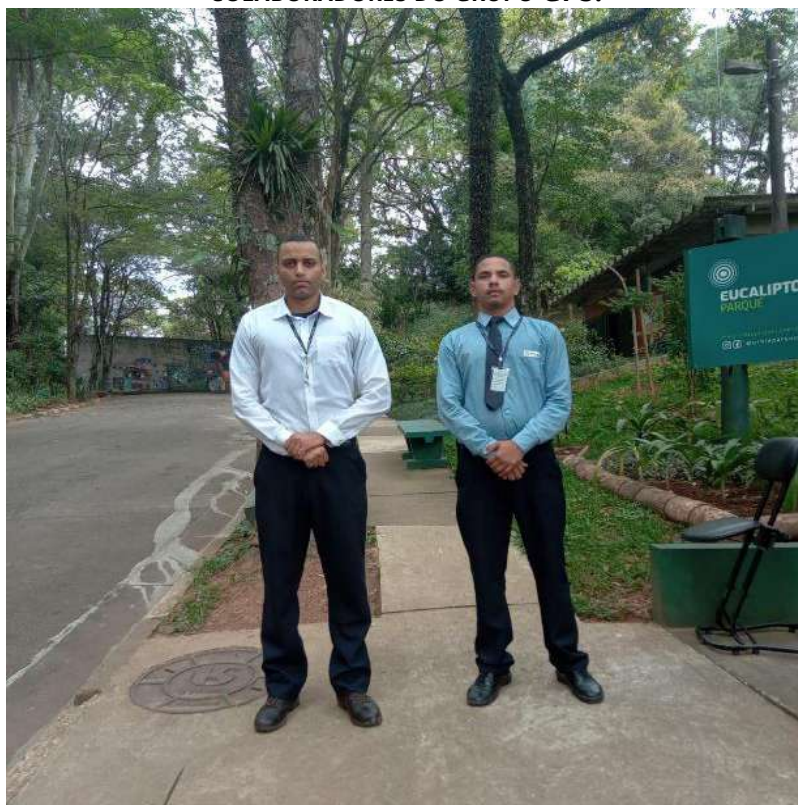
Fonte: Urbia, 2022.



**Figura 1 - Treinamento de integração para o novo estagiário do parque**

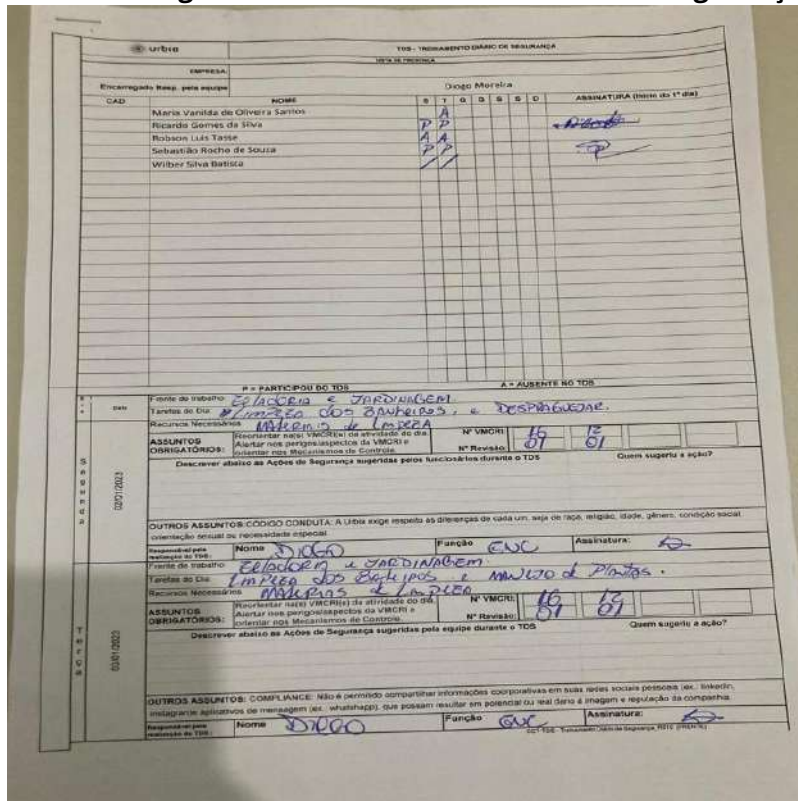


**FIGURA 2: TREINAMENTO DE POSTURA E RONDAS PELO PARQUE DOS COLABORADORES DO GRUPO GPS.**





**Figura 3 - TDS - Treinamento diário de segurança da equipe HESE.**



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@urbiaparques.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.

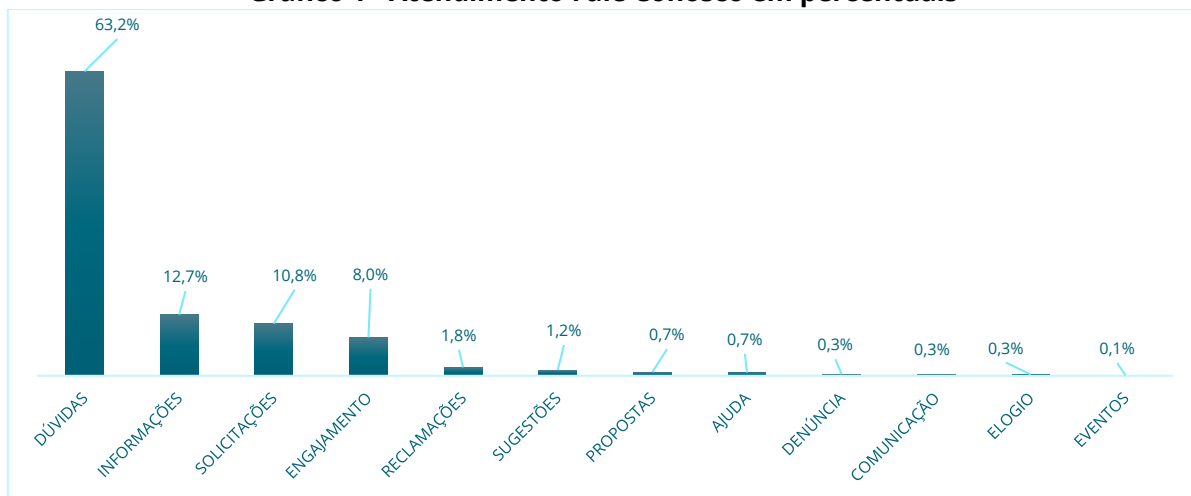
Por meio do Canal de Relacionamento do “fale conosco”, a Urbia totalizou 5365 (cinco mil, trezentos e sessenta e cinco) atendimentos contabilizando todos os

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**

<b>ASSUNTOS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAGEM</b>
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%
<b>TOTAL</b>	<b>5365</b>	<b>100%</b>

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.

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 6 a 11.

**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/](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 4 - Balanço quantitativo Outubro 2022**



\*Este número contempla as matérias contabilizadas pela clipadora + as matérias de TV e rádio veiculadas (estas não são clipadas).

<sup>1</sup> Este valor não inclui as matérias não capturadas pelo fornecedor de clipping. Valor exato: R\$22.256.072,00

Fonte: Comunicação Urbia, 2022.



**Figura 5 - Balanço quantitativo Novembro 2022**


Fonte: Comunicação Urbia, 2022.

**Figura 6 - Balanço quantitativo Dezembro 2022**


Fonte: Comunicação Urbia, 2022.

Figura 7 – Destaques Imprensa Outubro 2022



Fonte: Comunicação Urbia, 2022.

Figura 8 – Destaques Imprensa Outubro 2022



Fonte: Comunicação Urbia, 2022.

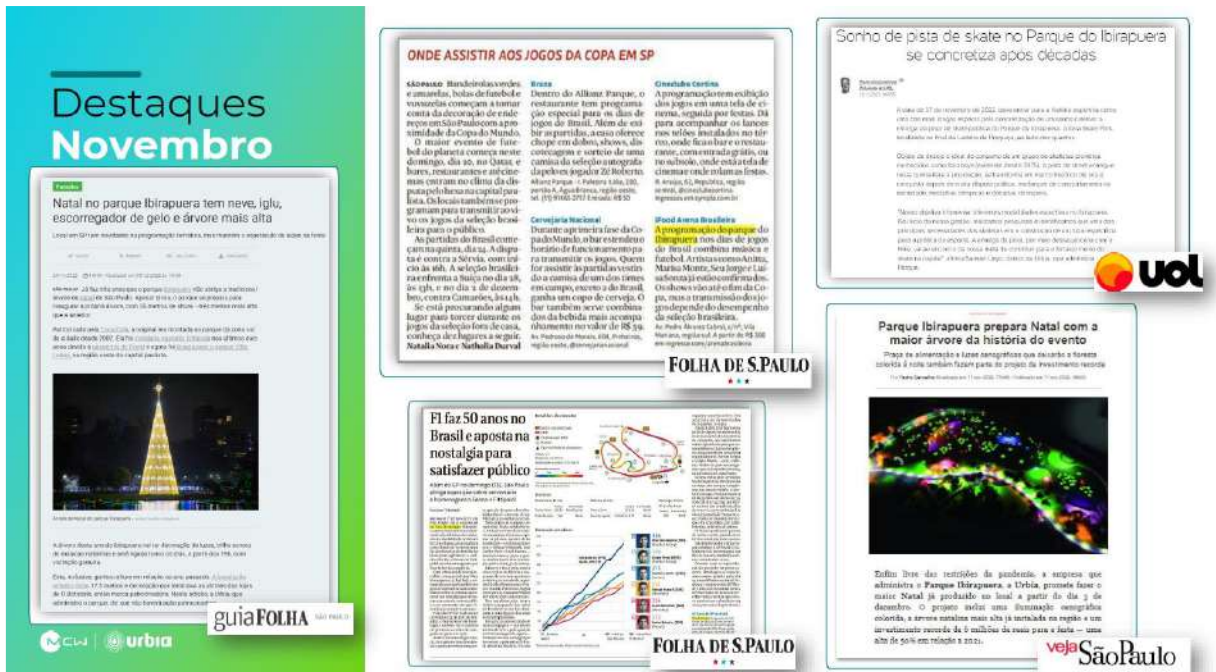


Figura 9 – Destaques Imprensa Novembro 2022



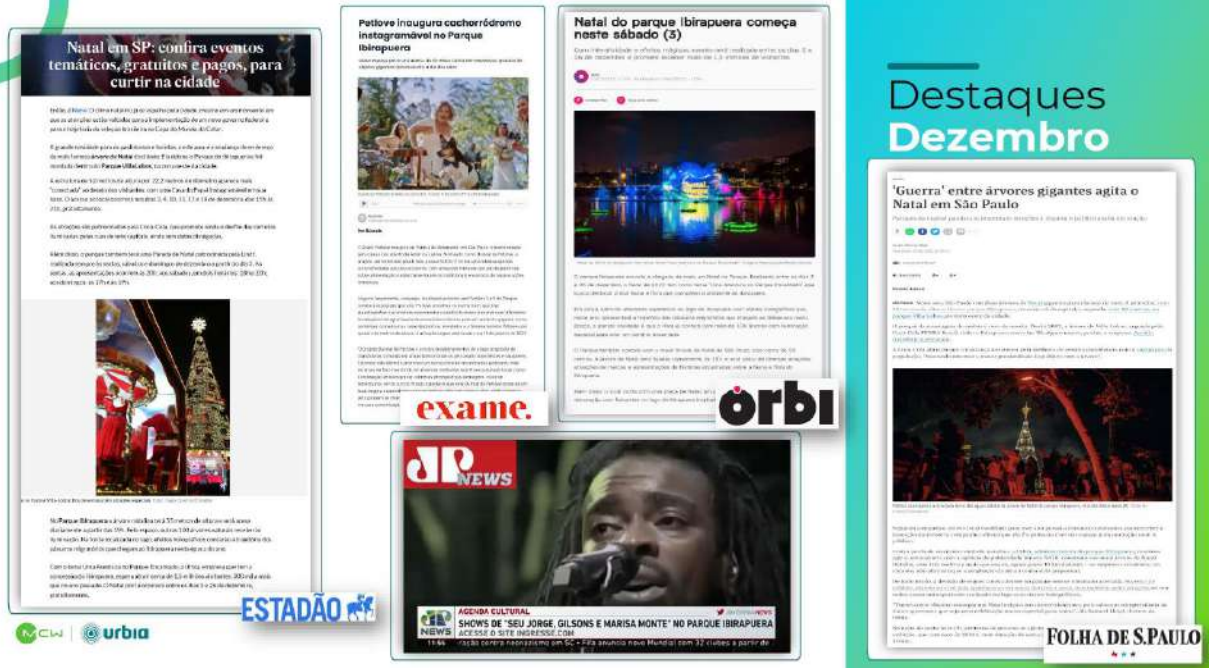
Fonte: Comunicação Urbia, 2022.

Figura 10 – Destaques Imprensa Novembro 2022



Fonte: Comunicação Urbia, 2022.

Figura 11 – Destaques Imprensa Dezembro 2022



Fonte: Comunicação Urbia, 2022.

Figura 12 – Destaques Imprensa Dezembro 2022



Fonte: Comunicação Urbia, 2022.



## 1.2. ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

A administração do parque dos Eucaliptos, 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, formação de novos jardins, sensibilização do projeto Parques Saudáveis Pessoas Saudáveis realizada junto com as agentes de saúde das UBSs próximas do parque, conscientização sobre sustentabilidade com ação voltada para confecção de árvore de Natal reciclável com garrafas PET's no parque, dentre outras.

**Figura 13 - Observação de aves e espécies nativas.**



**Figura 14 - Formação de novos jardins.**



**Figura 15 - Sensibilização do projeto Parques Saudáveis, Pessoas Saudáveis.**



**Figura 16 - Confeção de árvore de Natal reciclável.**



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

**Tabela 6 - Público do 4º Trimestre de 2022 - Parque dos Eucaliptos**

<b>Outubro</b>	<b>Novembro</b>	<b>Dezembro</b>	<b>Total</b>
3.058	2.537	2.584	8.179
37%	31%	32%	100%

Fonte: Segurança Urbia, 2022.



O maior público para o trimestre em questão se deu em outubro/22 (37%) 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 dos Eucaliptos**



Fonte: Segurança Urbia, 2022.

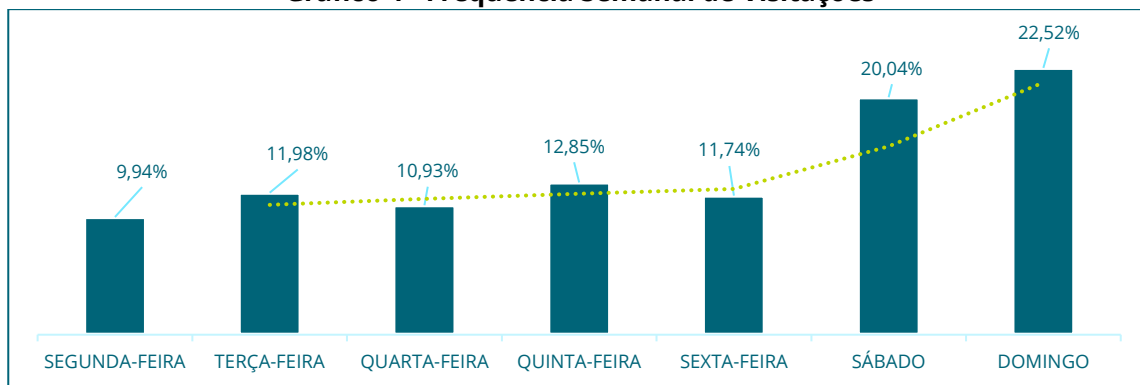
O público médio diário de visitação para o parque dos Eucaliptos no trimestre foi de 89 visitantes (Gráfico 3), sendo o domingo o dia mais expressivo de visitação para as semanas (Gráfico 4), com número expressivo nos horários 14h - 16h (Gráfico 5).

**Gráfico 3 - Média Diária de Público 2022 - Parque dos Eucaliptos**



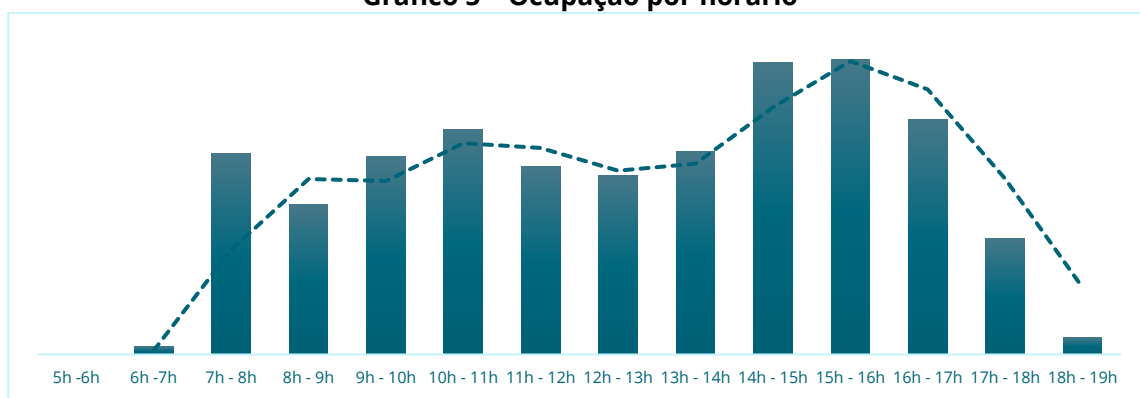
Fonte: Segurança Urbia, 2022.

**Gráfico 4 - Frequência Semanal de Visitações**



Fonte: Segurança Urbia, 2022.

**Gráfico 5 - Ocupação por horário**



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).

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



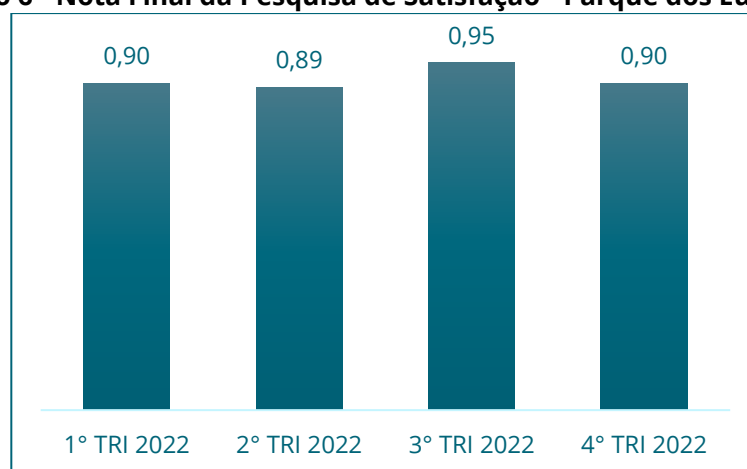
notas computadas. Os itens com redução das notas (Tabela 7) podem ser respondidos devido à movimentação de manutenções dentro do parque.

**Tabela 7 - Pesquisa de Satisfação - Parque dos Eucaliptos**

<b>DOS EUCALIPTOS</b>	<b>1° TRI 2022</b>	<b>2° TRI 2022</b>	<b>3° TRI 2022</b>	<b>4° TRI 2022</b>	<b>Média Anual</b>
PE01 - Limpeza	0,96	0,94	0,98	0,95	0,96
PE02 - Qualidade e Atualidade de Equipamentos	0,93	0,91	0,95	0,91	0,93
PE03 - Manejo de áreas verdes	0,97	0,94	0,98	0,95	0,96
PE04 - Segurança	0,93	0,91	0,98	0,94	0,94
PE06 - Acessibilidade	0,75	0,82	0,88	0,77	0,81
PE07 - Serviços de orientação	0,86	0,88	0,94	0,88	0,89
PE08 - Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte	0,65	0,73	0,83	0,78	0,75
PE09 - Cordialidade dos funcionários	0,98	0,93	0,99	0,96	0,97
<b>NFPS</b>	<b>0,90</b>	<b>0,89</b>	<b>0,95</b>	<b>0,90</b>	<b>0,91</b>

Fonte: Instituto PHD, 2022.

**Gráfico 6 - Nota Final da Pesquisa de Satisfação - Parque dos Eucaliptos**



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 nos parâmetros que computam as

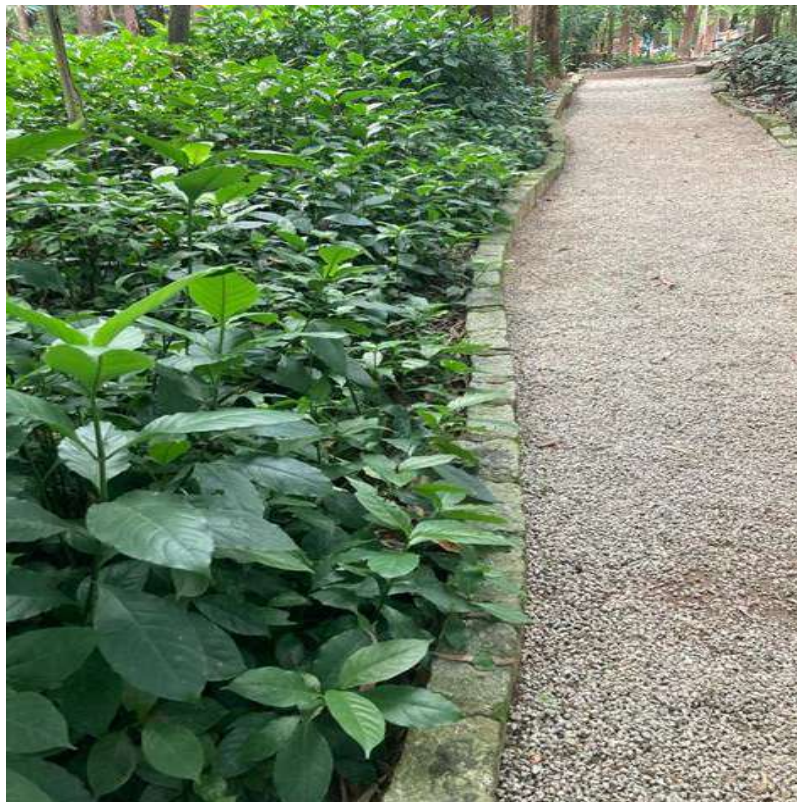
notas para o período (Gráfico 6). Entende-se que a redução global das notas se deu pelo atraso na autorização do manejo arbóreo para o período de maior fluxo de usuários (outubro 2022).

### **1.3. MANEJO E CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS**

Os serviços de manejo e conservação de recursos naturais do Parque dos Eucaliptos, 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 17 - Manutenção de Canteiros**





**Figura 18 - Manutenção de Gramados**





**Figura 19 – Manutenção de Canteiros – Podas de Condução**





Figura 20 – Revitalização de Jardins





Figura 21 – Criação de novos Jardins





Figura 22 – Revitalização da trilha com troca de serrapilheira, antes e depois





Figura 23 – Criação de novos Jardins





Figura 24 – Criação de novos Jardins

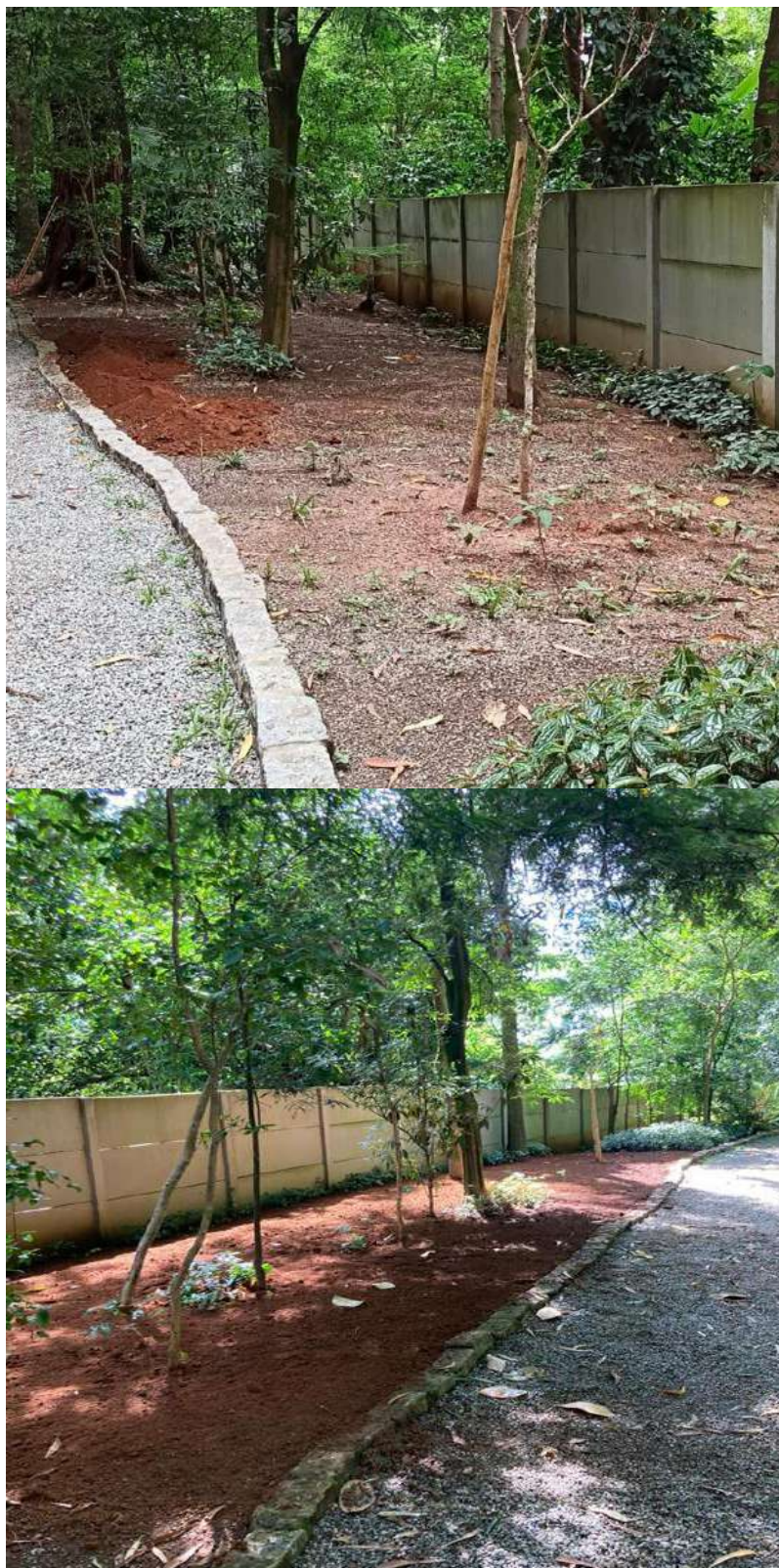




Figura 25 – Manutenção de taludes



### 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 manejos realizados estão descritos na Tabela 8 e os laudos executados para o Parque dos Eucaliptos nos Quadros 2 e 3.

**Tabela 8 - Manejo Arbóreo**

	<b>Poda</b>	<b>Supressão</b>	<b>Transplante</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Outubro 2022	0	0	0	0	0%
Novembro 2022	1	1	0	2	50%
Dezembro 2022	0	2	0	2	50%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	

Fonte: Áreas Verdes Urbia, 2022.

**Quadro 2 - Laudos executados de supressão no quarto trimestre de 2022**

<b>PARQUE</b>	<b>LAUDO</b>	<b>Exemplar 1</b>	<b>ESPÉCIE</b>	<b>LOCALIZAÇÃO</b>	<b>DATA</b>
Eucaliptos	2022_08_03_EU	Exemplar 1	<i>Bixa orellana</i>	Ao lado do portão de entrada, no muro de divisa com o vizinho	10/11/2022
Eucaliptos	2022_12_04_EU	Exemplar 1	<i>Crescentia cujete</i>	Parte baixa do parque, divisa com os vizinhos	05/12/2022
Eucaliptos	2022_12_04_EU	Exemplar 2	<i>Hovenia dulcis</i>	Parte baixa do parque, divisa com os vizinhos	05/12/2022

Fonte: Áreas Verdes Urbia, 2022.



**Figura 26 – Supressão de Exemplar arbóreo**



**Figura 27 – Supressão de Exemplar arbóreo**



**Quadro 3 - Laudos executados de poda no quarto semestre de 2022**

PARQUE	LAUDO	Exemplar 1	ESPÉCIE	LOCALIZAÇÃO	DATA
Eucaliptos	2022_08_04_EU	Exemplar 1	<i>Syzygium aqueum</i>	Ao lado do portão de entrada, no muro de divisa com o vizinho	10/11/2022



**Figura 28 - Poda de Exemplar arbóreo**



**Figura 29 - Poda de Exemplar arbóreo**



**Figura 30 - Poda de Exemplar arbóreo**



**Figura 31 - Poda de Exemplar arbóreo**



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 Eucaliptos 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, o parque dos Eucaliptos cumpre o Regulamento de Uso, conforme o decreto Nº 41.764, 7 de março de 2002, que oficializa e aprova a vedação, a qualquer tempo, o ingresso ou permanência no Parque de visitantes conduzindo animais, como consta no inciso III do art. 4. 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**

	<b>Animais encontrados vivos (abandono e feridos)</b>	<b>Animais encontrados mortos</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Outubro 2022	1	Sem ocorrências	1	33,3%
Novembro 2022	1	Sem ocorrências	1	33,3%
Dezembro 2022	1	Sem ocorrências	1	33,3%
Total	3	0	3	100%

Fonte: Fauna Urbia, 2022.



**Figura 32 - Toca de Gambá-de-orelha-preta (Saruê)**



**Figura 33 - Avistamento de coruja na trilha**



**Figura 34 – Monitoramento de reprodução de Saguis do Parque**



### **1.5. GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS**

Os resíduos gerados no Parque dos Eucaliptos, pelos usuários ou pelos procedimentos de limpeza, podas 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 dos Eucaliptos, os números são apresentados na Tabela 10. Quanto do percentual produzido total do trimestre observou-se que o resíduo orgânico é o mais expressivo e que o



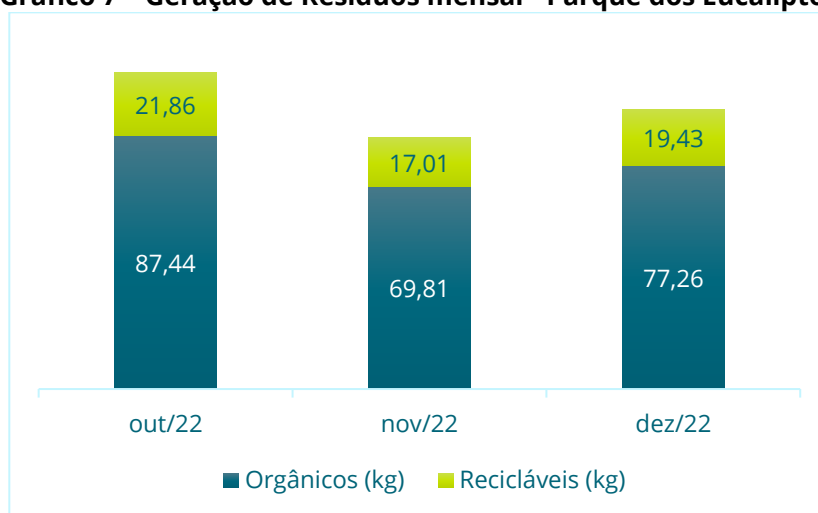
maior volume para o trimestre se deu em Outubro com o aumento do público (Gráfico 7).

**Tabela 10 – Gerenciamento de Resíduos**

	<b>Orgânicos (kg)</b>	<b>Recicláveis (kg)</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Outubro 2022	87,44	21,86	109,3	37,32%
Novembro 2022	69,81	17,01	86,83	29,65%
Dezembro 2022	77,26	19,43	96,7	33,03%
Total	234,51	58,3	292,83	100%

Fonte: Fauna Urbia, 2022.

**Gráfico 7 – Geração de Resíduos mensal - Parque dos Eucaliptos**



Fonte: Gestão de Resíduos Urbia, 2022.

## 1.6. SEGURANÇA PATRIMONIAL

O Parque dos Eucaliptos 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 dos Eucaliptos 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 dos Eucaliptos, 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 dos Eucaliptos respeitando as normas de Vigilância Sanitária e Saúde Pública.

**Figura 35 - Manutenção diária - limpeza**





**Figura 36 - Manutenção e limpeza de escadas**





Figura 37 - Manutenção e limpeza de escadas

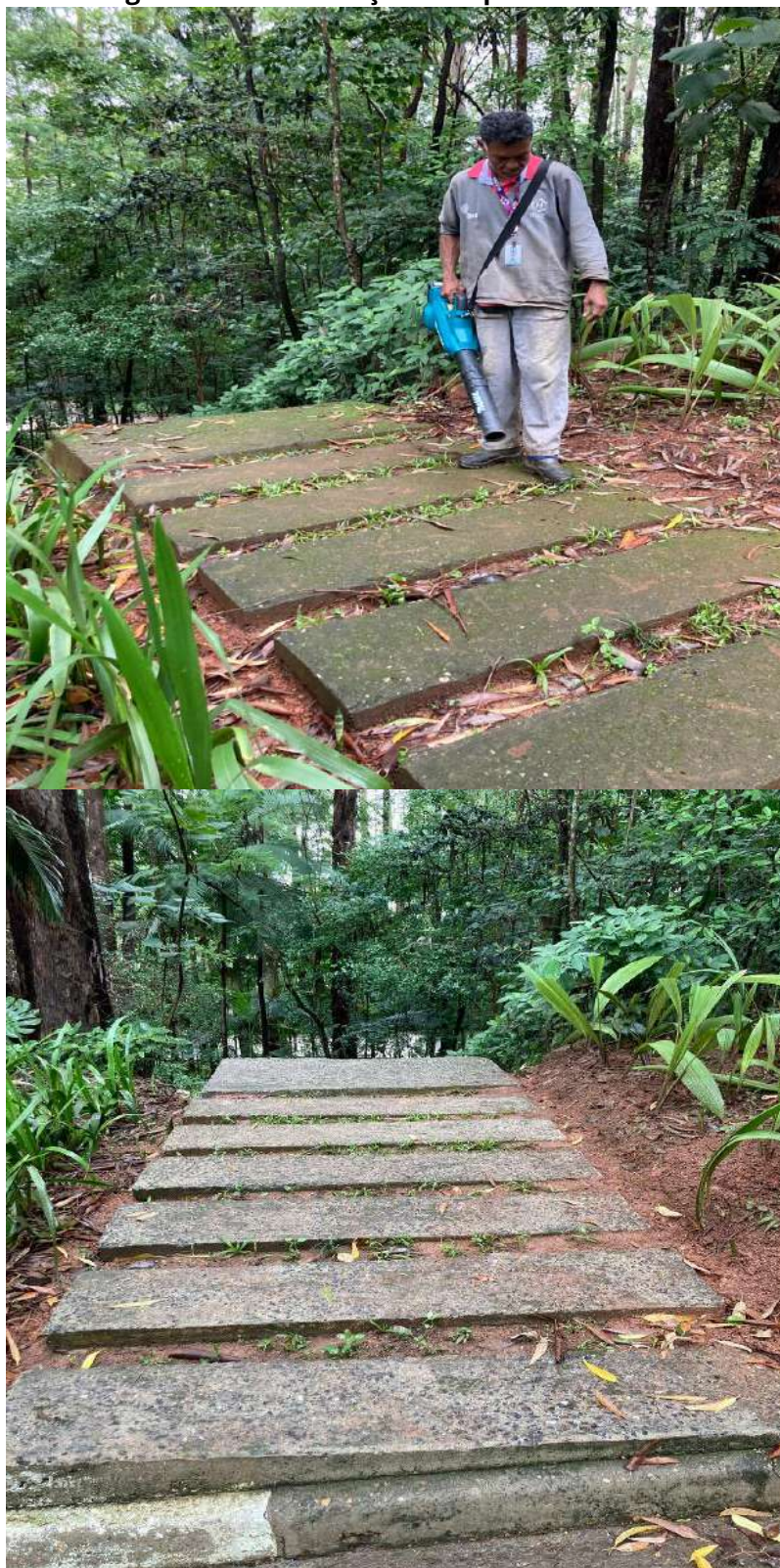
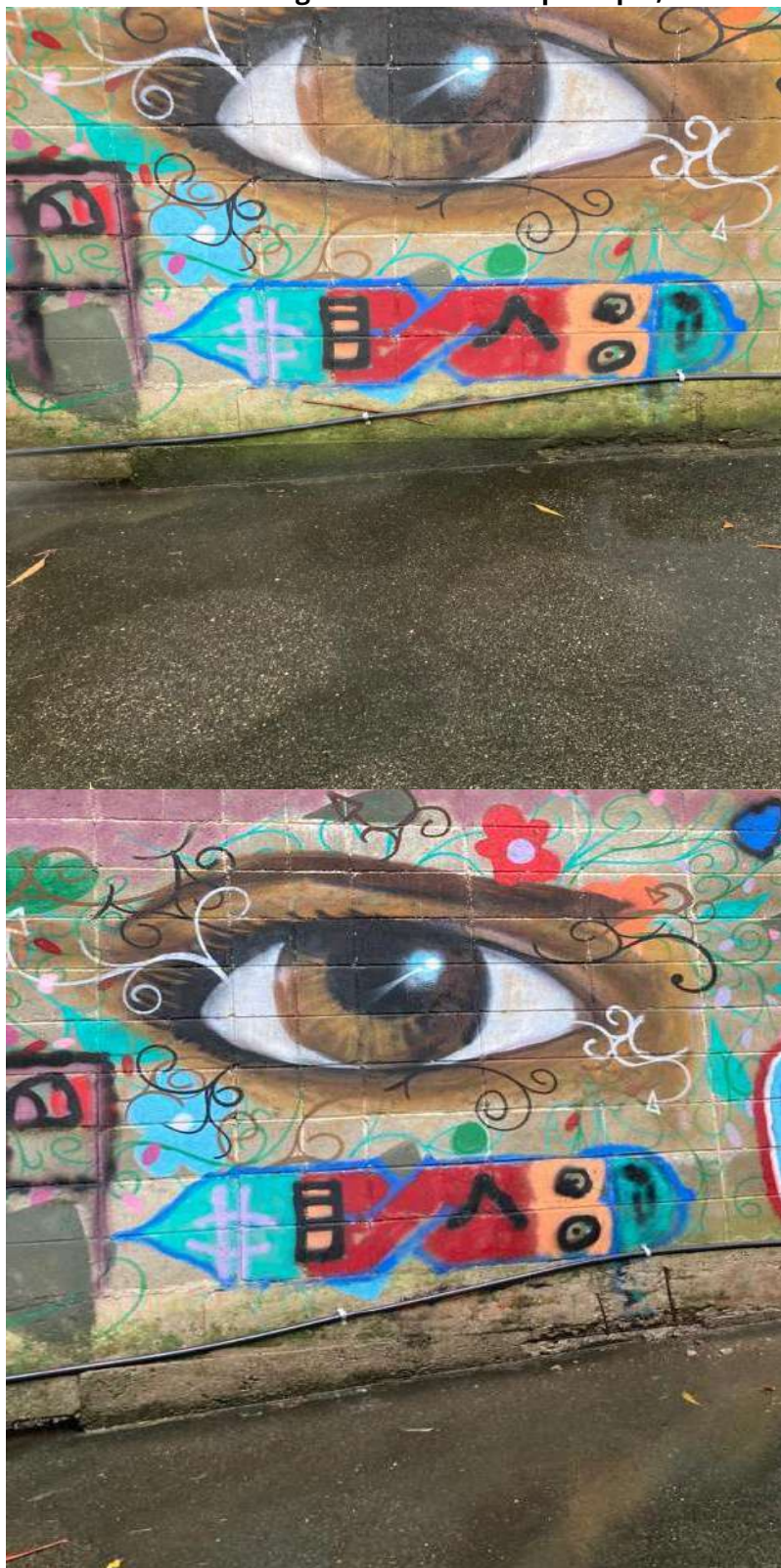




Figura 38 - Retirada de musgo do muro da rua principal, antes e depois



**Figura 39 - Rotinas de Manutenção - Administração**

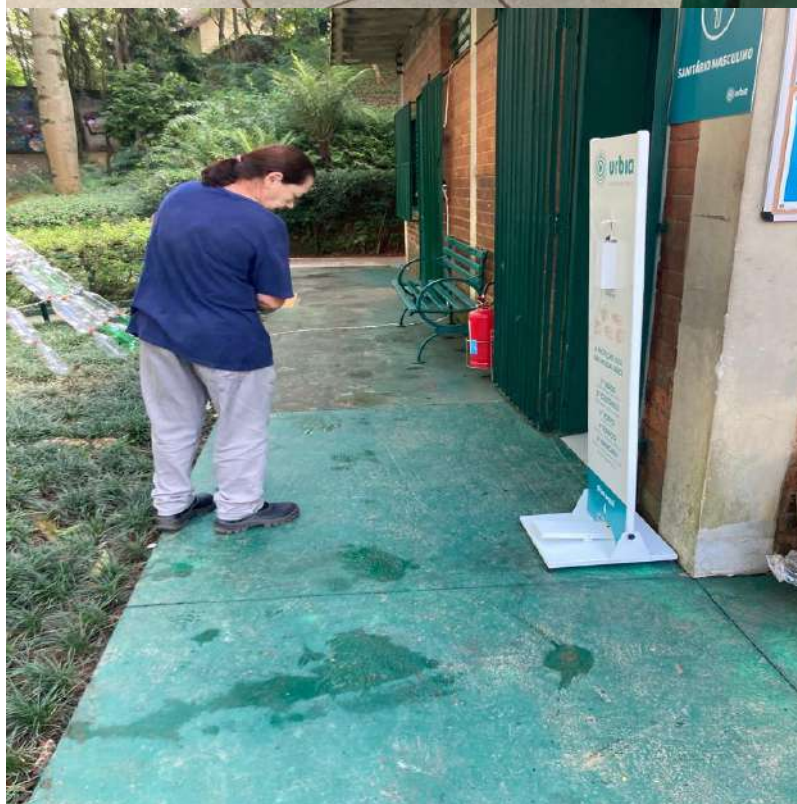




Figura 40 - Lavagem mecânica





Figura 41 - Manutenção de telhados





**Figura 42 - Manutenção de mesas do piquenique**





Figura 43 - Manutenção Hidráulica Containers



## 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 2.

**Quadro 4 - Manutenções realizadas no 4º Trimestre - Parque dos Eucaliptos**

<b>Tipo de Manutenção</b>	<b>Descrição da Manutenção</b>
Elétrica	Revisão periódica e correções em quadros de distribuição, fios, bombas elétricas e contatos, troca de lâmpadas queimadas, espelhos e tomadas danificadas.
Banheiros	Troca do assento do vaso sanitário do banheiro masculino; reparo nas torneiras do container; troca de lampadas de led do container.
Pisos	Pintura do piso do banheiro masculino; manutenção do piso ao lado da administração; remoção de pragas.
Pinturas	Pinturas da mureta dos canteiros e base do totem digital e em locais onde haviam pintura deteriorada.
Instalações	Instalação de gradil nas canaletas do parque; novas mesas nas áreas verdes.
Hidráulica e drenagem	Limpeza de calhas, verificação da estanqueidade das peças, vedantes e registros, limpeza dos reservatórios e verificação do funcionamento das boias.

Fonte: Manutenções Urbia, 2022.



**Figura 44 - Pintura do Piso do Banheiro Masculino**



Figura 45 - Manutenção de piso da área do tanque





**Figura 46 - Instalação de biombo para banheiro masculino**



Figura 47 - Manutenção de luminárias containers e administração





**Figura 48 - Manutenção de muretas e bases para totens multimídias**



**Figura 49 – Manutenção e instalação de grades protetoras**





Figura 50 - Manutenção Hidráulica - trocas de torneiras



Figura 51 - Instalação de mobiliário para área de piquenique





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 5 - 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
	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	Não aplicável
	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	Em andamento
	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	Atendido
	Ações educativas sobre mudanças climáticas	Em andamento
	Ações educativas sobre questões ambientais diversas	Atendido



PLANO OPERACIONAL	INDICADOR	STATUS
	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	Depende do Plano de Intervenções
	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 e conservação dos Sanitários e vestiários	Atendido
Limpeza	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 referido não houveram reclamações e sugestões para o parque dos Eucaliptos.

### 4. CONSTATAÇÕES DE OCORRÊNCIAS

No período referido não houveram constatações de ocorrências no parque dos Eucaliptos.

## 5. EVENTOS

**Quadro 6 - Informações de Eventos**

<b>Data</b>	<b>Atividade</b>	<b>Público Esperado</b>	<b>Público Efetivo</b>
11/11 e 18/11	Encontro para sensibilização do projeto Parques Saudáveis, Pessoas Saudáveis realizada junto com as agentes de saúde das UBSs próximas. Projeto realizado em dois dias e dois horários diferentes.	74	74
10/12	Realizado acompanhamento de visita do CEI parque Regina em comemoração do Dia da Família.	80	73
16/12	Visita do CEI Vila Praia com crianças de 2 a 4 anos. Realizada monitoria de educação ambiental pelo parque.	90	69
17/12	Projeto de conscientização de consumo e sustentabilidade relacionando data comemorativa e a prática de confecção da árvore de Natal reciclável do parque. O projeto contou com a entrega de garrafas PET na administração e a colaboração dos usuários do parque e do condomínio próximo.	Usuários do parque	Usuários do parque

Fonte: Urbia, 2022.



Figura 52 – Projeto Parques Saudáveis, Pessoas Saudáveis





**Figura 53 – Projeto Parques Saudáveis, Pessoas Saudáveis**





Figura 54 – Visitação do CEI parque Regina em comemoração do Dia da Família



Figura 55 – Monitoria de educação ambiental pelo parque com o CEI Vila Praia





Figura 56 - Projeto de sustentabilidade - confecção da árvore de Natal.



## 6. ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS E ESPORTIVAS

Quadro 7 - Atividades Socioculturais

Data	Atividade	Local	Participantes	Horário da Atividade	Horas computadas
16/12	Realizado projeto de plantio de mudas no novo jardim ao lado do memorial da Vovozone com a participação das crianças e professores. Projeto de mãos na terra.	Ao lado do memorial da Vovozone.	69	9h às 10h30min.	1h30min.
10/12	Projeto de leitura entre pais e filhos no parque com a contribuição da administração disponibilizando livros para realização da atividade.	Na área de gramado atrás da administração.	73	11h às 12h00.	1h00.

Fonte: Urbia, 2022.



Figura 57 - Projeto mãos na terra



Figura 58 – Projeto leitura pais e filhos no parque





## **7. OCORRÊNCIAS RELACIONADAS AOS EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS**

Não se aplica.

## **8. CONSELHO GESTOR**

O Parque não possui Conselho Gestor, visto não ter obtido coro 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 retorno aos interessados.