



RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES

**PARQUE: TENENTE BRIGADEIRO
ROBERTO FARIA LIMA**

4º TRIMESTRE - ANO 2022

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	7
1. PLANOS OPERACIONAIS	8
1.1. ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO	8
1.2. ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO	16
1.3. MANEJO E CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS	21
1.3.1. MANEJO ARBÓREO	29
1.4. MANEJO E CONSERVAÇÃO DA FAUNA.....	31
1.5. GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS.....	32
1.6. SEGURANÇA	34
1.7. ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL	34
1.8. CONSCIENTIZAÇÃO E INCLUSÃO	34
1.9. PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS E PROTEÇÃO CONTRA DESCARGAS ATMOSFÉRICAS	35
1.10. ZELADORIA E LIMPEZA	35
1.11. CONSERVAÇÃO DE INFRAESTRUTURA, EDIFICAÇÕES, EQUIPAMENTOS E MOBILIÁRIO	40
2. COMPARATIVO - PLANOS OPERACIONAIS	49
3. RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE USUÁRIOS	51
4. OCORRÊNCIAS.....	52
5. EVENTOS	52
6. ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS E ESPORTIVAS	52
7. OCORRÊNCIAS RELACIONADAS AOS EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS	54
8. CONSELHO GESTOR	54

FIGURAS

Figura 1: Treinamento equipe HESE	9
Figura 2: Treinamento equipe GPS	9
Figura 3 - Balanço quantitativo Outubro 2022	12
Figura 4 - Balanço quantitativo Novembro 2022	12
Figura 5 - Balanço quantitativo Dezembro 2022.....	13
Figura 6 - Destaques Imprensa Outubro 2022	13
Figura 7 - Destaques Imprensa Outubro 2022	14
Figura 8 - Destaques Imprensa Novembro 2022	14
Figura 9 - Destaques Imprensa Novembro 2022	15
Figura 10 - Destaques Imprensa Dezembro 2022.....	15
Figura 11 - Destaques Imprensa Dezembro 2022.....	16
Figura 12 - Educação Ambiental com equipe da UBS	17
Figura 13 - Educação Ambiental com equipe da UBS	17
Figura 14 -Reforma de Canteiros	22
Figura 15 -Reforma de Canteiros	22
Figura 16 -Reforma de Canteiros	22
Figura 17 -Reforma de Canteiros	22
Figura 18 -Reforma de Canteiros	23
Figura 19 -Reforma de Canteiros	23
Figura 20 -Reforma de Canteiros	23
Figura 21 -Reforma de Canteiros	23
Figura 22 -Reforma de Canteiros	24
Figura 23 -Reforma de Canteiros	24
Figura 24 -Reforma de Canteiros	24
Figura 25 -Reforma de Canteiros	24
Figura 26 -Reforma de Canteiros	25
Figura 27 -Reforma de Canteiros	25
Figura 28 -Reforma de Canteiros	25
Figura 29 -Reforma de Canteiros	25
Figura 30 -Podas corretivas.....	26
Figura 31 -Poda Corretiva.....	26

Figura 32 -Reforma de Canteiros	26
Figura 33 -Reforma de Canteiros	26
Figura 34 -Poda de Refilamento	27
Figura 35 -Poda de Refilamento	27
Figura 36 -Poda de Refilamento	27
Figura 37 -Poda de Refilamento	27
Figura 38 – Rastelamento e limpeza de Jardim	28
Figura 39 – Rastelamento e limpeza de Jardim	28
Figura 40 – Rastelamento e limpeza de Trilhas.....	28
Figura 41 – Rastelamento e limpeza de Trilhas.....	28
Figura 42 – Supressão de Jerivá - <i>Syagrus romanzoffiana</i>	30
Figura 43 – Supressão de Jerivá - <i>Syagrus romanzoffiana</i>	30
Figura 44 – Supressão de <i>Erythrina speciosa</i>	30
Figura 45 – Teiú comum (<i>Tupinambis</i>)	32
Figura 46 – Aranha armadeira (<i>Phoneutria</i>)	32
Figura 47 – Sapo cururu (<i>Rhinella diptycha</i>).....	32
Figura 48 – Limpeza e higienização de playground	36
Figura 49 – Limpeza e higienização de playground	36
Figura 50 – Limpeza e higienização de playground	36
Figura 51 – Limpeza e higienização de playground	36
Figura 52 – Limpeza do abrigo de lixo.....	37
Figura 53 – Limpeza de banheiros	37
Figura 54 – Limpeza dos equipamentos playground	37
Figura 55 – Limpeza dos equipamentos playground	37
Figura 56 – Limpeza de manutenção das grelhas.....	38
Figura 57 – Limpeza de manutenção das grelhas.....	38
Figura 58 – Limpeza e sanitização de vestiários	38
Figura 59 – Limpeza e sanitização de vestiários	38
Figura 60 – Limpeza e sanitização de vestiário PCD.....	39
Figura 61 – Limpeza de pisos e calçadas internas	39
Figura 62 – Rastelagem e limpeza de canteiros	39
Figura 63 – Rastelagem e limpeza de canteiros	39

Figura 64 – Limpeza das caixas de passagem da nascente.....	40
Figura 65 – Limpeza das caixas de passagem da nascente.....	40
Figura 66 – Limpeza e pintura de bebedouros	41
Figura 67 – Limpeza e pintura de bebedouros	41
Figura 68 – Realocação de paraciclos	42
Figura 69 – Realocação de paraciclos	42
Figura 70 – Pinturas das Caixas de Passagem e de Energia	42
Figura 71 – Pinturas das Caixas de Passagem e de Energia	42
Figura 72 – Troca de postes do alambrado do campo.....	43
Figura 73 – Troca de postes do alambrado do campo.....	43
Figura 74 – Troca de postes do parque.....	43
Figura 75 – Troca de postes do parque.....	43
Figura 76 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Prédio Administrativo.....	44
Figura 77 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Prédio Administrativo.....	44
Figura 78 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Prédio Administrativo.....	44
Figura 79 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Prédio Administrativo.....	44
Figura 80 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Banheiro Feminino	45
Figura 81 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Banheiro Feminino	45
Figura 82 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Banheiro Masculino	45
Figura 83 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Banheiro Masculino	45
Figura 84 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Banheiro PCD Masculino.....	46
Figura 85 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Banheiro PCD Masculino.....	46
Figura 86 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Administração.....	46
Figura 87 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Administração.....	46
Figura 88 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Vestiários.....	47
Figura 89 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Depósitos	47
Figura 90 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Depósitos	47
Figura 91 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Vista dos banheiros	47
Figura 92 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Área coberta	48
Figura 93 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Área coberta	48
Figura 94 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Copa da administração	48
Figura 95 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Sala administrativa	48

Figura 96 – Evento Dia das Crianças	52
Figura 97 – Evento Dia das Crianças	52
Figura 98 – Caminhada Ecológica.....	53
Figura 99 – Caminhada Ecológica.....	53
Figura 100 – Ginástica no Parque.....	54
Figura 101 – Ginástica no Parque.....	54

QUADROS

Quadro 1 - Canais de Comunicação Urbia.....	9
Quadro 2 - Manutenções realizadas no 4º Trimestre – Parque Faria Lima.....	41
Quadro 3 - Comparativo - planos operacionais	49
Quadro 4 - Informações de Eventos	52
Quadro 5 – Atividades Socioculturais	52

TABELAS

Tabela 1 - Quadro funcional Parque Faria Lima	8
Tabela 2 – Treinamentos Realizados Urbia.....	8
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 Faria Lima	17
Tabela 7 - Pesquisa de Satisfação - Parque Faria Lima	20
Tabela 8 - Manejo Arbóreo.....	29
Tabela 9 – Laudos executados - Supressão	29
Tabela 10 – Manejo de Fauna	31
Tabela 11 – Gestão de Resíduos.....	33

INTRODUÇÃO

A Urbia Gestão de Parques SPE S/A apresenta neste documento os dados sobre a operação e gestão do Parque Tenente Brigadeiro Roberto Faria Lima 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 Faria Lima

Função	Quantitativo
Administrador Biólogo	01
Estagiário de Ciências Biológicas	01
Portaria	02
Vigilante Patrimonial	06
Zeladoria e Limpeza	04
TOTAL	14

Fonte: Urbia, 2022.

Tabela 2 – Treinamentos Realizados Urbia

Mês	Treinamento	Participantes	Horas
Outubro	Treinamento referente EPI'S e uso correto de produtos de limpeza, para a equipe de zeladoria e áreas verdes HESE, sendo realizado pelo Tec. Segurança juntamente com o encarregado da equipe.	04	2:00
	Treinamento e Orientação sobre as normas do parque, e uso indevido de aparelhos de celular, falta de atenção etc. Realizado pela administração do parque.	08	2:00
Novembro	Treinamento referente EPI'S e uso correto de produtos de limpeza, para a equipe de zeladoria e áreas verdes HESE, sendo realizado pelo Tec. Segurança juntamente com o encarregado da equipe.	04	2:00
	Treinamento e Orientação sobre as normas do parque, e uso indevido de aparelhos de celular,	08	2:00

Mês	Treinamento	Participantes	Horas
	falta de atenção etc. Realizado pela administração do parque.		
Dezembro	Treinamento referente EPI'S e uso correto de produtos de limpeza, para a equipe de zeladoria e áreas verdes HESE, sendo realizado pelo Tec. Segurança juntamente com o encarregado da equipe.	04	2:00
	Treinamento e Orientação sobre as normas do parque, e uso indevido de aparelhos de celular, falta de atenção etc. Realizado pela administração do parque.	08	2:00
Total		36	12:00

Fonte: Urbia, 2022.

Figura 1: Treinamento equipe HESE



Figura 2: Treinamento equipe GPS



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.

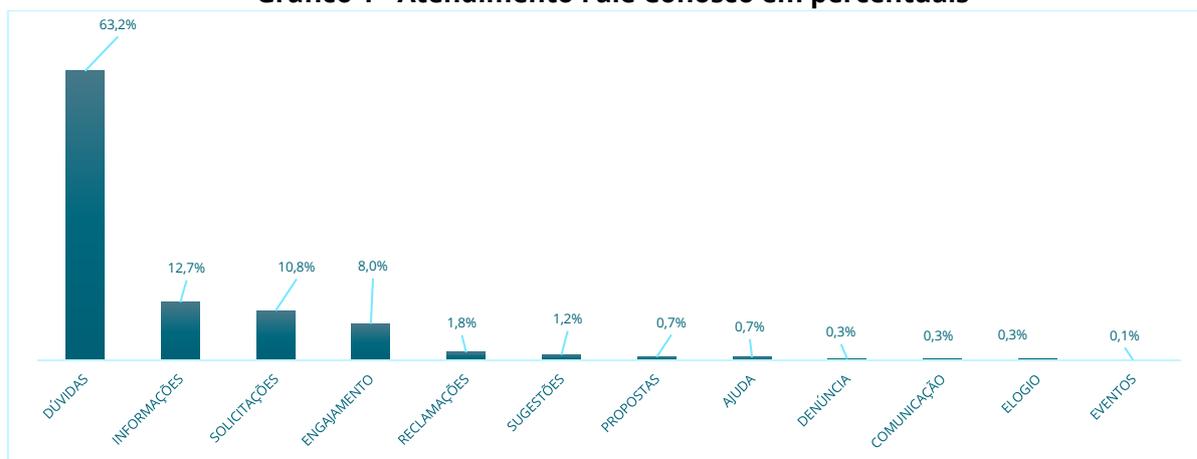
Por meio do Canal de Relacionamento do “fale conosco”, a Urbia totalizou 5365 (cinco mil, trezentos e sessenta e cinco) atendimentos contabilizando todos os parques da concessão, destacando o Parque Ibirapuera. Neste trimestre não foram registrados atendimentos para o Parque Tenente Brigadeiro Roberto Faria Lima (Tabela 3).

Tabela 3 – Atendimento Fale conosco - Urbia Parques

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.

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 alcançaram aproximadamente 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	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
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 3 - Balanço quantitativo Outubro 2022



Fonte: Comunicação Urbia, 2022.

Figura 4 - Balanço quantitativo Novembro 2022



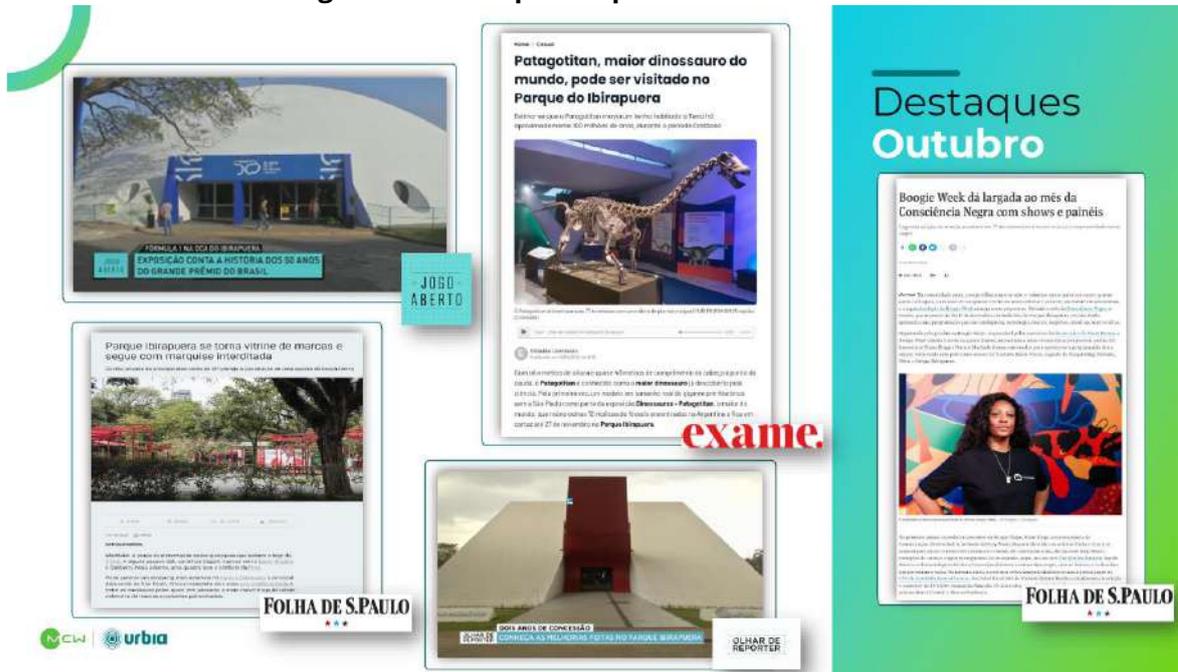
Fonte: Comunicação Urbia, 2022.

Figura 5 - Balanço quantitativo Dezembro 2022



Fonte: Comunicação Urbia, 2022.

Figura 6 - Destaques Imprensa Outubro 2022



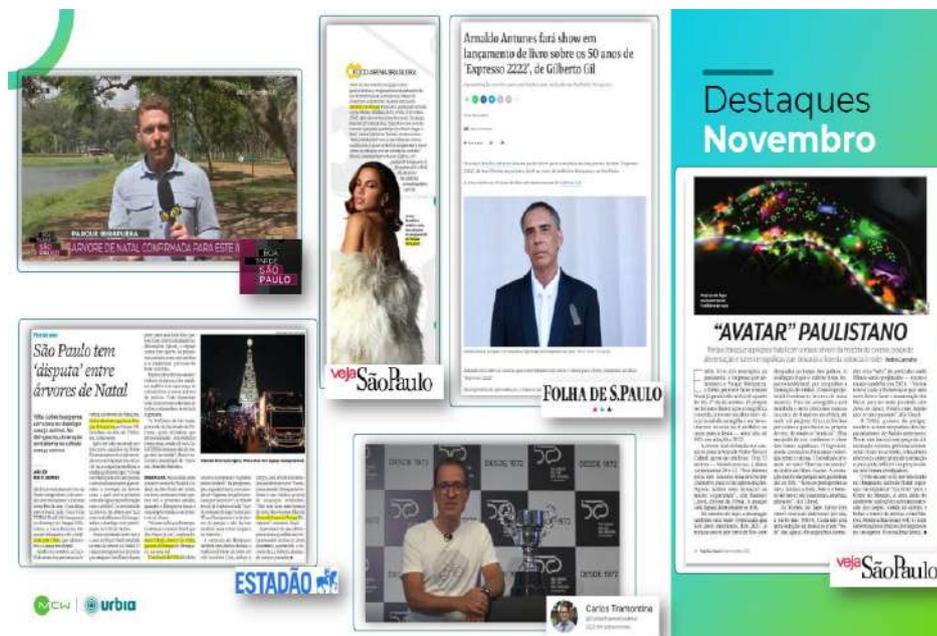
Fonte: Comunicação Urbia, 2022.

Figura 7 – Destaques Imprensa Outubro 2022



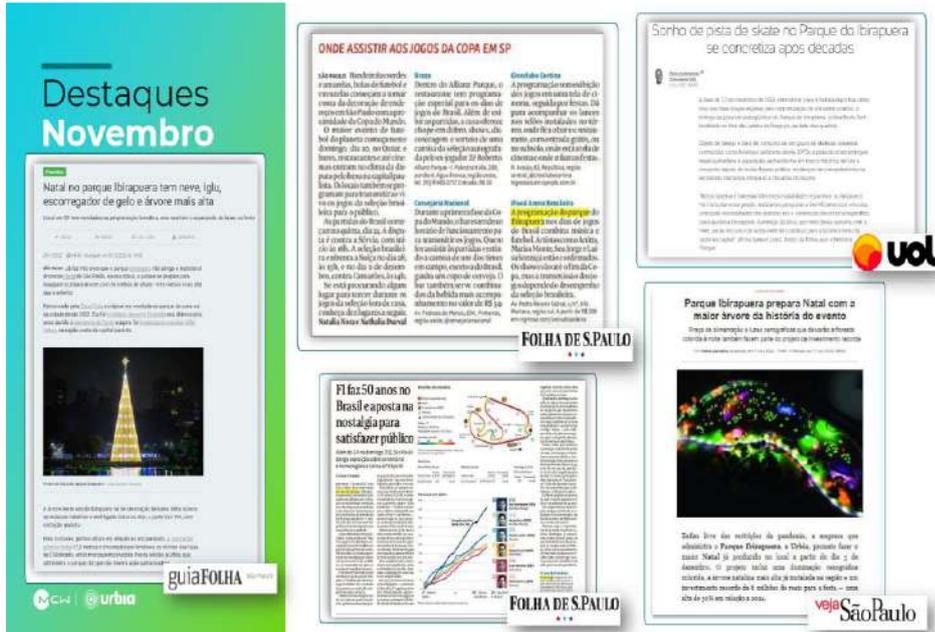
Fonte: Comunicação Urbia, 2022.

Figura 8 – Destaques Imprensa Novembro 2022



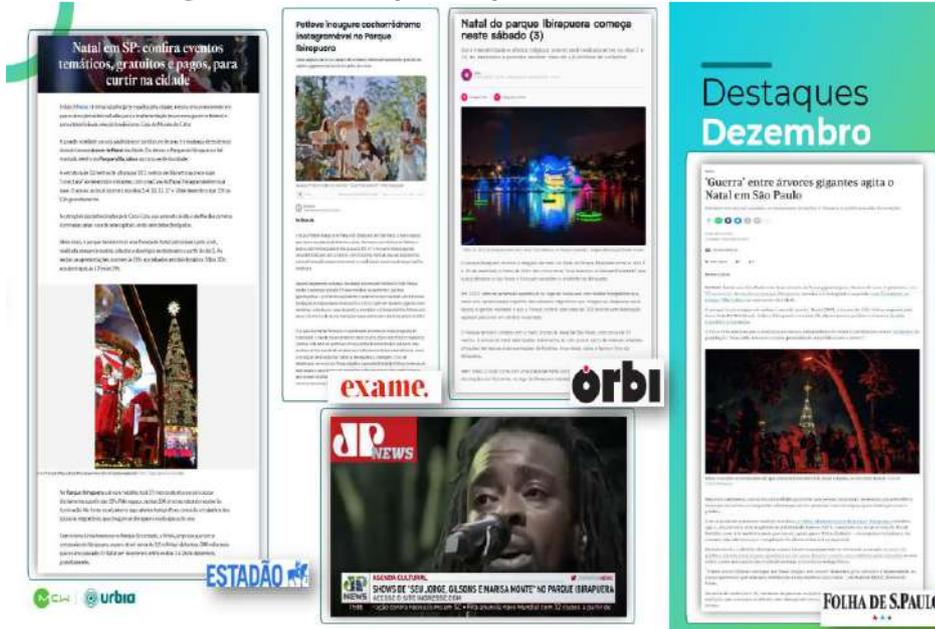
Fonte: Comunicação Urbia, 2022.

Figura 9 – Destaques Imprensa Novembro 2022



Fonte: Comunicação Urbia, 2022.

Figura 10 – Destaques Imprensa Dezembro 2022



Fonte: Comunicação Urbia, 2022.

Figura 11 – Destaques Imprensa Dezembro 2022



Fonte: Comunicação Urbia, 2022.

1.2. ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

A administração do Parque Faria Lima, 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.

A Urbia organizou neste último trimestre com a comunidade lindeira ao parque diversas ações trazendo atividades esportivas, de saúde e cultura.

Figura 12 - Educação Ambiental com equipe da UBS



Figura 13 - Educação Ambiental com equipe da UBS



O público presente neste trimestre para o Parque Faria Lima está apresentado na Tabela 6 e o acumulado anual no Gráfico 2.

Tabela 6 - Público do 4º Trimestre de 2022 – Parque Faria Lima

Outubro	Novembro	Dezembro	Total
18.066	13.771	10.711	42.548
42,46%	32,37%	25,17%	

Fonte: Segurança Urbia, 2022.

O maior público para o trimestre em questão se deu em Outubro/22 (42,46%) visto os feriados e recesso escolar da semana do dia 12/10, sendo este o segundo maior público para o ano (Gráfico 2).

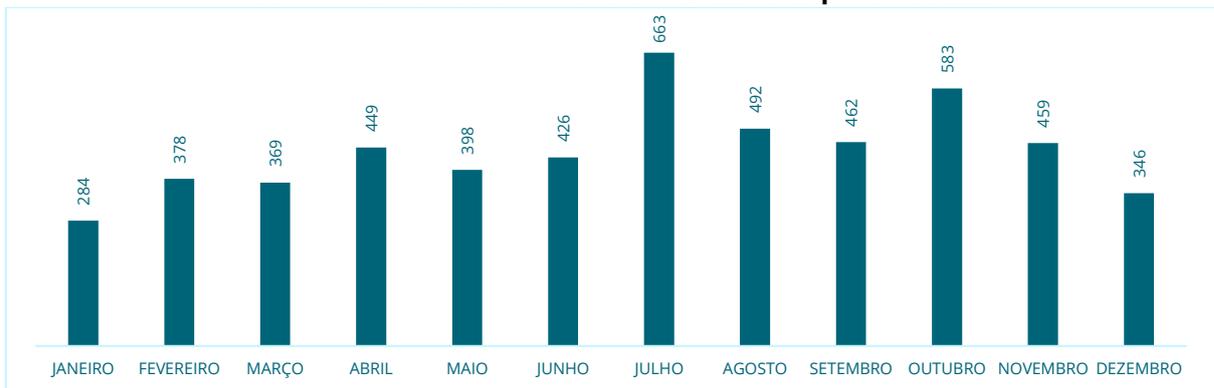
Gráfico 2 - Público Anual 2022 - Parque Faria Lima



Fonte: Segurança Urbia, 2022.

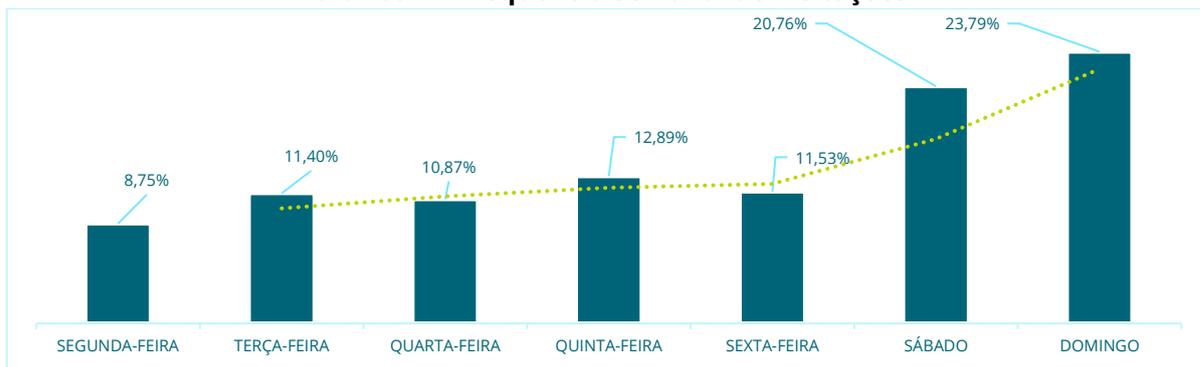
O público médio diário de visitação para o parque Faria Lima no trimestre foi de 442 visitantes (Gráfico 3), sendo o domingo o dia mais expressivo de visitação para as semanas (Gráfico 4), com número expressivo nos horários 15h - 17h (Gráfico 5).

Gráfico 3 - Média Diária de Público 2022 - Parque Faria Lima



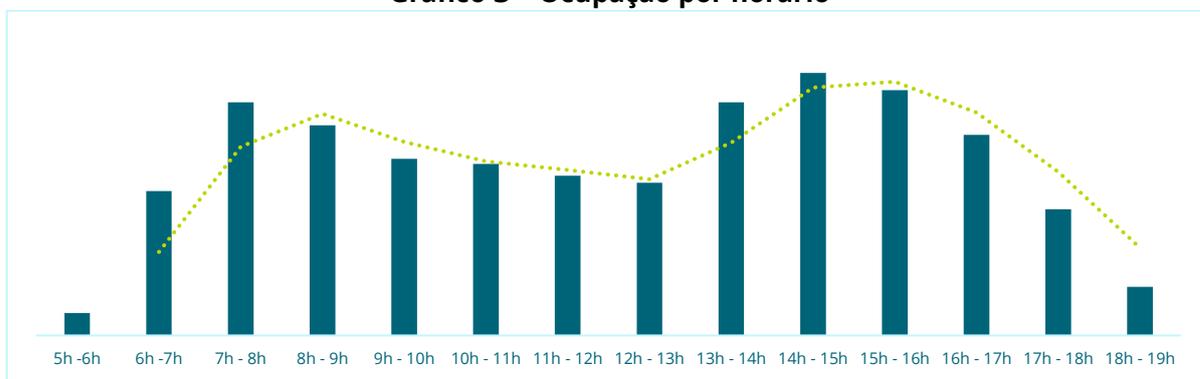
Fonte: Segurança Urbia, 2022.

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 7).

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 6) podem ser respondidos devido à movimentação de obras de manutenções dentro do parque.

Tabela 7 - Pesquisa de Satisfação - Parque Faria Lima

TENENTE BRIGADEIRO ROBERTO FARIA LIMA	1° TRI 2022	2° TRI 2022	3° TRI 2022	4° TRI 2022	Média Anual
PE01 – Limpeza	0,92	0,90	0,92	0,90	0,91
PE02 – Qualidade e Atualidade de Equipamentos	0,87	0,87	0,89	0,88	0,88
PE03 – Manejo de áreas verdes	0,94	0,94	0,96	0,94	0,95
PE04 – Segurança	0,93	0,91	0,93	0,92	0,92
PE06 – Acessibilidade	0,87	0,90	0,92	0,87	0,89
PE07 – Serviços de orientação	0,83	0,86	0,87	0,86	0,86
PE08 – Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte	0,79	0,87	0,87	0,90	0,86
PE09 – Cordialidade dos funcionários	0,96	0,96	0,98	0,97	0,97
NFPS	0,90	0,91	0,93	0,91	0,91

Fonte: Instituto PHD, 2022.

Gráfico 6 - Nota Final da Pesquisa de Satisfação – Parque Faria Lima



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 7).

1.3. MANEJO E CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS

Os serviços de manejo e conservação de recursos naturais do Parque Faria Lima, 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 14 -Reforma de Canteiros



Figura 15 -Reforma de Canteiros



Figura 16 -Reforma de Canteiros



Figura 17 -Reforma de Canteiros



Figura 18 -Reforma de Canteiros



Figura 19 -Reforma de Canteiros



Figura 20 -Reforma de Canteiros



Figura 21 -Reforma de Canteiros



Figura 22 -Reforma de Canteiros



Figura 23 -Reforma de Canteiros



Figura 24 -Reforma de Canteiros

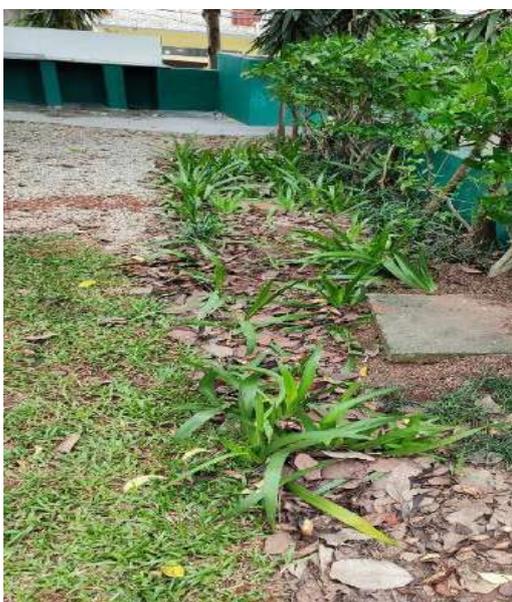


Figura 25 -Reforma de Canteiros



Figura 26 -Reforma de Canteiros



Figura 27 -Reforma de Canteiros



Figura 28 -Reforma de Canteiros



Figura 29 -Reforma de Canteiros



Figura 30 -Podas corretivas



Figura 31 -Poda Corretiva



Figura 32 -Reforma de Canteiros



Figura 33 -Reforma de Canteiros



Figura 34 -Poda de Refilamento



Figura 35 -Poda de Refilamento

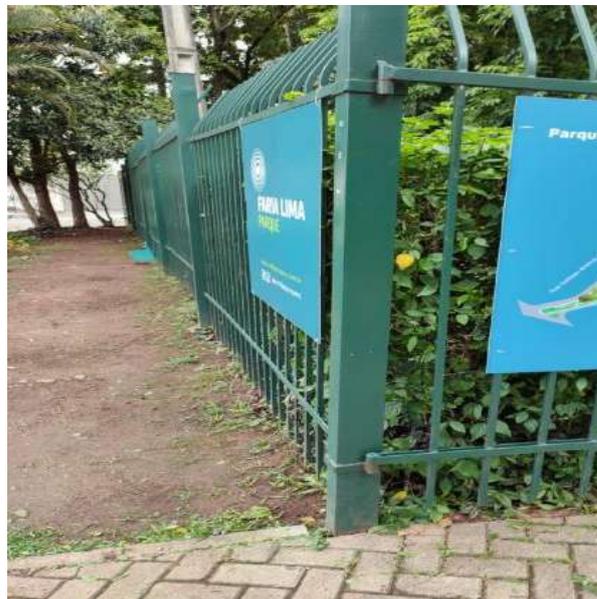


Figura 36 -Poda de Refilamento

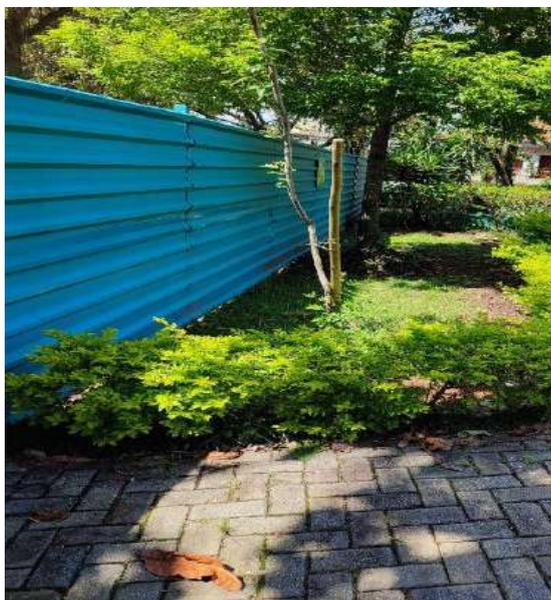


Figura 37 -Poda de Refilamento



Figura 38 – Rastelamento e limpeza de Jardim



Figura 39 – Rastelamento e limpeza de Jardim



Figura 40 – Rastelamento e limpeza de Trilhas



Figura 41 – Rastelamento e limpeza de Trilhas



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 N° 130 DE 26 DE AGOSTO DE 2013, e SVMA N° 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 Tenente Brigadeiro Roberto Faria Lima são descritos na Tabela 8 e as devidas compensações na Tabela 8. Os laudos autorizados pela SVMA estão contemplados na Tabela 9.

Tabela 8 - Manejo Arbóreo

	Poda	Supressão	Transplante	Total	%
Outubro 2022	0	2	0	2	53,49%
Novembro 2022	0	1	0	1	18,60%
Dezembro 2022	0	0	0	0	27,91%
Total	0	3	0	3	

Fonte: Áreas Verdes Urbia, 2022.

Tabela 9 - Laudos executados - Supressão

PARQUE	LAUDO	Exemplar 1	ESPÉCIE	LOCALIZAÇÃO	DATA
Faria Lima	2022_08_13_FL	Exemplar 1	<i>Erythrina speciosa</i>	Parte alta do parque	03/10/2022
Faria Lima	2022_08_14_FL	Exemplar 1	<i>Syagrus romanzoffiana</i>	Próximo ao parquinho	03/10/2022
Faria Lima	2022_11_09_FL	Exemplar 1	Schinus molle	Próximo ao escadão	14/11/2022

Fonte: Áreas Verdes Urbia, 2022.

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 Faria Lima e tendo em vista que esta concessionária permanece no aguardo de liberação de laudos desde o 3º Trimestre de 2022.

Figura 42 – Supressão de Jerivá - *Syagrus romanzoffiana*



Figura 43 – Supressão de Jerivá - *Syagrus romanzoffiana*



Figura 44 – Supressão de *Erythrina speciosa*



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 11.

Tabela 10 – Manejo de Fauna

	Animais encontrados vivos (abandono e feridos)	Animais encontrados mortos	Total	%
Outubro 2022	01	0	01	25%
Novembro 2022	01	0	01	25%
Dezembro 2022	02	0	02	50%
Total	04		04	

Fonte: Fauna Urbia, 2022.

Figura 45 – Teiú comum (*Tupinambis*)



Figura 46 – Aranha armadeira (*Phoneutria*)



Figura 47 – Sapo cururu (*Rhinella diptycha*)



1.5. GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

Os resíduos gerados no Parque Tenente Brigadeiro Roberto Faria Lima, 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.

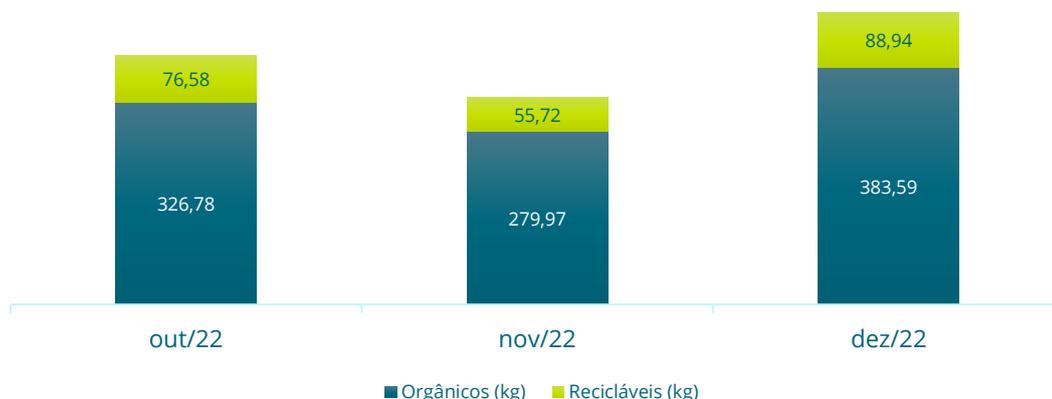
Quanto da geração de resíduos e destinação para o Parque Faria Lima, os números são apresentados na Tabela 12. Quanto ao percentual produzido total do trimestre observou-se o mês de Dezembro como maior gerador (39%) e o resíduo orgânico (38,73%) como principal ponto de atenção para a Gestão de Resíduos (Gráfico 7), o que pode ser justificado pelo público presente no parque para o mesmo mês.

Tabela 11 - Gestão de Resíduos

	Orgânicos (kg)	Recicláveis (kg)	Total	%
Outubro 2022	326,78	76,58	403,36	33,29%
Novembro 2022	279,97	55,72	335,69	27,71%
Dezembro 2022	383,59	88,94	472,53	39,00%
Total	990,34	221,24	1211,58	
	81,74%	18,26%		

Fonte: Fauna Urbia, 2022.

Gráfico 7 - Geração de Orgânicos por mês



Fonte: Gestão de Resíduos Urbia, 2022.

1.6. SEGURANÇA

O Parque Faria Lima 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 Faria Lima 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 Faria Lima, 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 Faria Lima respeitando as normas de Vigilância Sanitária e Saúde Pública.

Figura 48 - Limpeza e higienização de playground



Figura 49 - Limpeza e higienização de playground



Figura 50 - Limpeza e higienização de playground



Figura 51 - Limpeza e higienização de playground



Figura 52 - Limpeza do abrigo de lixo



Figura 53 - Limpeza de banheiros



Figura 54 - Limpeza dos equipamentos playground



Figura 55 - Limpeza dos equipamentos playground



Figura 56 - Limpeza de manutenção das grelhas



Figura 57 - Limpeza de manutenção das grelhas



Figura 58 - Limpeza e sanitização de vestiários



Figura 59 - Limpeza e sanitização de vestiários

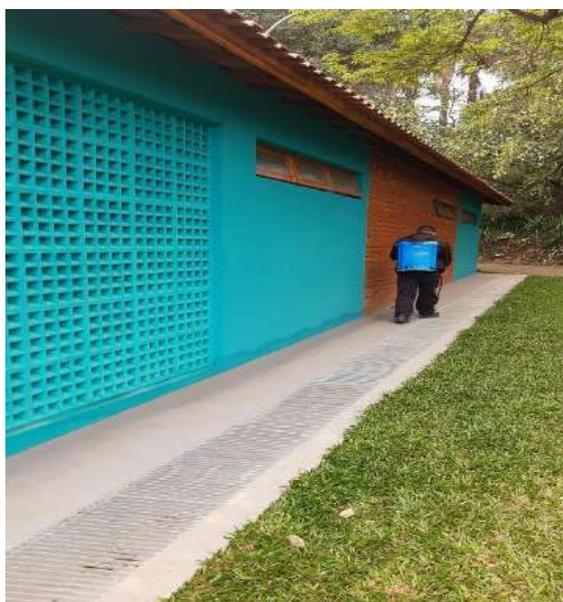


Figura 60 – Limpeza e sanitização de vestiário PCD



Figura 61 – Limpeza de pisos e calçadas internas



Figura 62 – Rastelagem e limpeza de canteiros

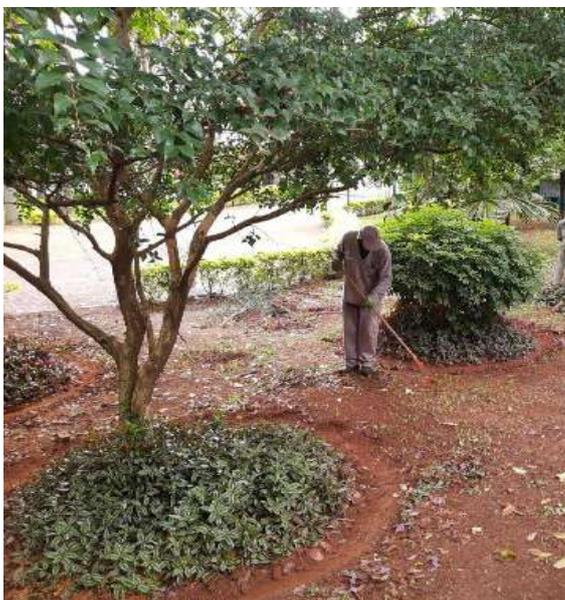


Figura 63 – Rastelagem e limpeza de canteiros



Figura 64 – Limpeza das caixas de passagem da nascente



Figura 65 – Limpeza das caixas de passagem da nascente



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 2 - Manutenções realizadas no 4º Trimestre - Parque Faria Lima

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, grelhas, 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, e lodo.
Bancos	Recuperação e pintura de bancos.
Pinturas	Locais onde haviam pintura deteriorada e mal estado.
Quadra poliesportiva	Manutenção da quadra.

Fonte: Manutenções Urbia, 2022.

Figura 66 - Limpeza e pintura de bebedouros



Figura 67 - Limpeza e pintura de bebedouros



Figura 68 – Realocação de paraciclos



Figura 69 – Realocação de paraciclos



Figura 70 – Pinturas das Caixas de Passagem e de Energia



Figura 71 – Pinturas das Caixas de Passagem e de Energia



Figura 72 – Troca de postes do alambrado do campo



Figura 73 – Troca de postes do alambrado do campo



Figura 74 – Troca de postes do parque



Figura 75 – Troca de postes do parque

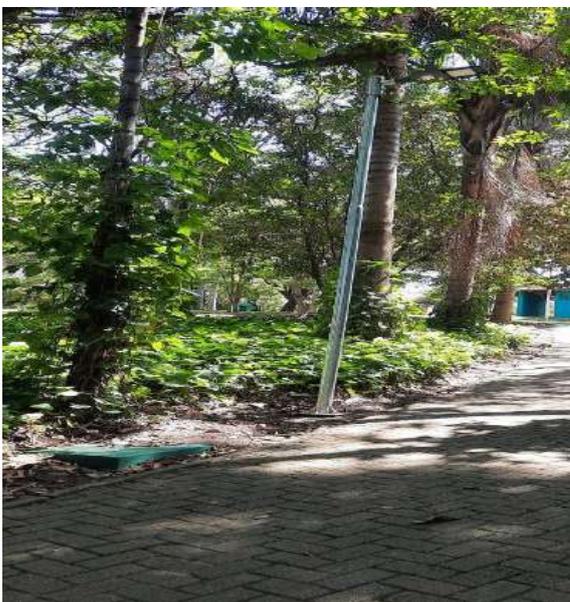


Figura 76 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Prédio Administrativo



Figura 77 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Prédio Administrativo



Figura 78 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Prédio Administrativo



Figura 79 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Prédio Administrativo



Figura 80 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Banheiro Feminino



Figura 81 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Banheiro Feminino



Figura 82 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Banheiro Masculino



Figura 83 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Banheiro Masculino



Figura 84 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Banheiro PCD Masculino



Figura 85 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Banheiro PCD Masculino



Figura 86 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Administração



Figura 87 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Administração



Figura 88 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Vestiários



Figura 89 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Depósitos



Figura 90 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Depósitos



Figura 91 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Vista dos banheiros



Figura 92 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Área coberta



Figura 93 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Área coberta



Figura 94 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Copa da administração



Figura 95 – Entrega das Obras do plano de Intervenções – Sala administrativa



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 3 - Comparativo - 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	Atendido
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	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	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	Atendido
	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 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

A Concessionária informa que não houveram reclamações e/ou sugestões de usuários para o período.

4. OCORRÊNCIAS

A Concessionária informa que não houve ocorrências oficializadas junto à Administração do Parque Faria Lima para este período.

5. EVENTOS

Quadro 4 - Informações de Eventos

Data	Atividade	Público Esperado	Público Efetivo
12/10/2022	DIA DAS CRIANÇAS	1.000	2.000

Fonte: Urbia, 2022.

Figura 96 - Evento Dia das Crianças



Figura 97 - Evento Dia das Crianças



6. ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS E ESPORTIVAS

Quadro 5 - Atividades Socioculturais

Data	Atividade	Local	Participantes	Horário da Atividade	Horas computadas
10/11/2022	CAMINHADA ECOLOGICA	TRILHA NO PARQUE	30	10:30	01:30

Fonte: Urbia, 2022.

Figura 98 – Caminhada Ecológica

Figura 99 – Caminhada Ecológica


Data	Atividade	Local	Participantes	Horário da Atividade	Horas computadas
10/12/2022	GINÁSTICA TERCEIRA IDADE	CAMPO DE FUTEBOL	25	07:50	01:00

Fonte: Urbia, 2022.

Figura 100 – Ginástica no Parque



Figura 101 – Ginástica 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.