



RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES

**PARQUE: LAJEADO - IZAURA
PEREIRA DE SOUZA FRANZOLIN**

4º TRIMESTRE - ANO 2022

Sumário

INTRODUÇÃO.....	7
1. PLANOS OPERACIONAIS.....	8
1.1. ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO.....	8
1.2. ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO.....	17
1.3. MANEJO E CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS.....	21
1.3.1. MANEJO ARBÓREO.....	28
1.4. MANEJO E CONSERVAÇÃO DA FAUNA.....	30
1.5. GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS.....	32
1.6. SEGURANÇA PATRIMONIAL.....	33
1.7. ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL.....	33
1.8. CONSCIENTIZAÇÃO E INCLUSÃO.....	33
1.9. PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS E PROTEÇÃO CONTRA DESCARGAS ATMOSFÉRICAS.....	34
1.10. ZELADORIA E LIMPEZA.....	34
1.11. CONSERVAÇÃO DE INFRAESTRUTURA, EDIFICAÇÕES, EQUIPAMENTOS E MOBILIÁRIO.....	39
2. COMPARATIVO - PLANOS OPERACIONAIS.....	47
3. RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE USUÁRIOS.....	49
4. CONSTATAÇÕES DE OCORRÊNCIAS.....	49
5. EVENTOS.....	50
6. ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS E ESPORTIVAS.....	51
7. OCORRÊNCIAS RELACIONADAS AOS EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS.....	54
8. CONSELHO GESTOR.....	54

FIGURAS

Figura 1: Treinamento equipe HESE.	9
Figura 2: Orientação equipe GPS	9
Figura 3: Orientação equipe áreas verdes.....	10
Figura 4 - Balanço quantitativo Outubro 2022	13
Figura 5 - Balanço quantitativo Novembro 2022	13
Figura 6 - Balanço quantitativo Dezembro 2022.....	14
Figura 7 – Destaques Imprensa Outubro 2022	14
Figura 8 – Destaques Imprensa Outubro 2022	15
Figura 9 – Destaques Imprensa Novembro 2022	15
Figura 10 – Destaques Imprensa Novembro 2022	16
Figura 11 – Destaques Imprensa Dezembro 2022.....	16
Figura 12 – Destaques Imprensa Dezembro 2022.....	17
Figura 13: jardim de Moreia a ser substituído por Singônios.	21
Figura 14: Substituição das Moreias por Singônios.....	21
Figura 15: Replântio das Moreias em um novo jardim na frente do Playground.	22
Figura 16: Novo jardim de Moreias em frente ao Playground.....	22
Figura 17: Novo Jardim de Lírio da Paz na rampa de acesso ao portão, antes.	22
Figura 18: Novo Jardim de Lírio da Paz na rampa de acesso ao portão, depois.	22
Figura 19: Plantio de Lírio da Paz na frente dos banheiros públicos, antes.	23
Figura 20: Plantio de Lírio da Paz na frente dos banheiros públicos, depois.	23
Figura 21: Plantio Lírio da Paz nos canteiros de entrada do Parque, antes.....	23
Figura 22: Plantio Lírio da Paz nos canteiros de entrada do Parque, depois.....	23
Figura 23: Novo Jardim de Impatiens, antes.....	24
Figura 24: Novo Jardim de Impatiens, depois.....	24
Figura 25:Novo Jardim de Erica, antes,.....	24
Figura 26: Novo Jardim de Erica, depois.....	24
Figura 27:Manutenção e plantio no jardim de Moreias, antes.	25
Figura 28: Manutenção e plantio no jardim de Moreias, depois.	25
Figura 29: Plantio Alpinia, antes.	25
Figura 30: Plantio Alpinia, depois.	25
Figura 31: Novo jardim de Maranta Zebrada, antes.....	26

Figura 32: Novo jardim de Maranta Zebrada, depois.....	26
Figura 33:Novo jardim de Maranta tricolor, antes.....	26
Figura 34: Novo jardim de Maranta tricolor, depois.	26
Figura 35: Limpeza e despraguejamento de canteiros, antes.	27
Figura 36: Limpeza e despraguejamento de canteiros, depois.	27
Figura 37: Limpeza e despraguejamento de canteiros, antes.	27
Figura 38: Limpeza e despraguejamento de canteiros, depois	27
Figura 39: Roçagem, antes.	28
Figura 40: Roçagem, depois.	28
Figura 41: Roçagem, antes.	28
Figura 42: Roçagem, depois.	28
Figura 43:Limpeza folhas secas das palmeiras, antes.....	30
Figura 44: Limpeza folhas secas das palmeiras, depois.	30
Figura 45: Limpeza folhas secas das palmeiras, antes.....	30
Figura 46: Limpeza folhas secas das palmeiras, depois.	30
Figura 47: Filhote de Tucano.....	31
Figura 49: Limpeza com lavadora de alta pressão.	35
Figura 50: Limpeza com lavadora de alta pressão.	35
Figura 51: Limpeza com lavadora de alta pressão, antes.	35
Figura 52: Limpeza com lavadora de alta pressão, depois.....	35
Figura 53: Limpeza grelhas de captação de água pluvial, antes.....	36
Figura 54: Limpeza grelhas de captação de água pluvial, depois.....	36
Figura 55:Lavagem dos banheiros públicos.	36
Figura 56: Lavagem dos banheiros públicos.	36
Figura 57: Lavagem sala multiuso.....	37
Figura 58: Lavagem sala multiuso.....	37
Figura 59: Varrição.	37
Figura 60:Rastelagem.	37
Figura 61: Varrição, antes.....	38
Figura 62: Varrição, depois.....	38
Figura 63: Rastelagem e limpeza do Playground, antes.	38
Figura 64: Rastelagem e limpeza do Playground, durante.....	38

Figura 65: Rastelagem e limpeza do Playground, depois.	39
Figura 66: Rastelagem e limpeza do Playground, depois.	39
Figura 67: Banheiro de uso público feminino reformado.	41
Figura 68: Banheiro de uso público feminino reformado.	41
Figura 69: Banheiro de uso público masculino reformado.	41
Figura 70: Novo banheiro PCD de uso público.	41
Figura 71: Nova sala multiuso.	42
Figura 72: Pisos de concreto do prédio de uso público refeito.	42
Figura 73: Novos bancos de cimento queimado.	42
Figura 74: Prédio de uso público totalmente reformado.	43
Figura 75: Novos canteiros para a realização de uma horta.	43
Figura 76: Reforma pergolado, antes.	43
Figura 77: Reforma pergolado, depois.	43
Figura 78: Reforma pergolado, antes.	44
Figura 79: Reforma pergolado, depois.	44
Figura 80: Muro de contenção, antes.	44
Figura 81: Muro de contenção, depois.	44
Figura 82: Pintura corrimão, antes.	45
Figura 83: Pintura corrimão, depois.	45
Figura 84: Pintura bebedouros, antes.	45
Figura 85: Pintura bebedouros, depois.	45
Figura 86: Reforma e pintura dos equipamentos de ginastica.	46
Figura 87: Piquenique e concurso Miss terceira idade.	50
Figura 88: Piquenique e concurso Miss terceira idade.	51
Figura 89: Ginastica terceira idade.	52
Figura 90: Prática TAI CHI CHUAN.	52
Figura 91: EMEI realizando a trilha.	53
Figura 92: EMEI brincando no playground.	53

QUADROS

Quadro 1 - Canais de Comunicação Urbia.....	10
Quadro 2 - Manutenções realizadas no 4º Trimestre – Lajeado.....	40
Quadro 3 - Informações de Eventos.....	50
Quadro 4 – Atividades Socioculturais.....	51

TABELAS

Tabela 1 - Quadro funcional parque Lajeado.....	8
Tabela 2 – Treinamentos Realizados Urbia.....	9
Tabela 3 – Atendimento Fale conosco – Urbia Parques.....	11
Tabela 4 - Redes Sociais Urbia.....	12
Tabela 5 - Publicações em Veículos de Imprensa.....	12
Tabela 5 - Público do 4º Trimestre de 2022 – Lajeado.....	18
Tabela 6 - Pesquisa de Satisfação - Parque Lajeado.....	20
Tabela 7 - Manejo Arbóreo.....	29
Tabela 9 – Manejo de Fauna.....	31
Tabela 10 – Gerenciamento de Resíduos.....	32
Tabela 11: Análise de conformidade da prestação dos serviços comparativamente aos planos operacionais.....	47

INTRODUÇÃO

A Urbia Gestão de Parques SPE S/A apresenta neste documento os dados sobre a operação e gestão do Lajeado (Isaura Pereira de Souza Franzolin), 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 Lajeado

Função	Quantitativo
Administrador Biólogo	01
Estagiário de Ciências Biológicas	01
Portaria	02
Vigilante Patrimonial	06
Zeladoria e Limpeza	03
TOTAL	13

Fonte: Urbia, 2022.

Tabela 2 – Treinamentos Realizados Urbia

Treinamento	Participantes	Horas
Alinhamento realizado pelo supervisor Cleverson com colaboradores do grupo GPS sobre postura no posto e rondas no parque.	8	04:00
Orientação quanto ao uso de EPIs no manejo de áreas verdes, realizado pela administração do parque.	2	02:00
Orientação quanto ao uso do celular no serviço para os vigilantes e controladores de acesso da GPS, realizado pela administração do parque.	4	02:00
Pílula de treinamento Cultura Urbia, realizada de forma online e semanalmente.	75	12:00
TDS – Treinamento diário de segurança realizado pelo encarregado da empresa HESE para os colaboradores de zeladoria e áreas verdes.	4	04:00
Treinamento de integração para o novo estagiário de Ciências Biológicas do parque.	2	01:00
Treinamento de Obrigações contratuais.	62	01:00
Treinamento Obrigações contratuais realizado pela equipe da URBIA de forma on-line para todos os funcionários URBIA.	300	01:00
Treinamento Portal RH.	55	01:30
Treinamento sobre EPIs e Produtos de limpeza para a equipe da HESE, realizado pelo técnico de segurança da HESE e o encarregado de equipe.	03	03:00
Total	515	31:30

Fonte: Urbia, 2022.

Figura 1: Treinamento equipe HESE.

Figura 2: Orientação equipe GPS


Figura 3: Orientação equipe áreas verdes.



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).	

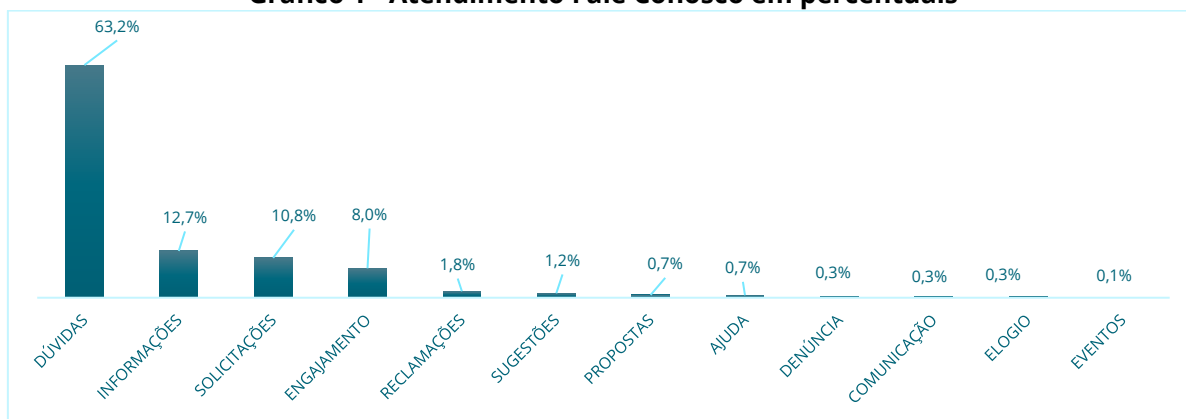
Fonte: Urbia, 2022.

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 3 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/

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


Fonte: Comunicação Urbia, 2022.

Figura 5 - Balanço quantitativo Novembro 2022

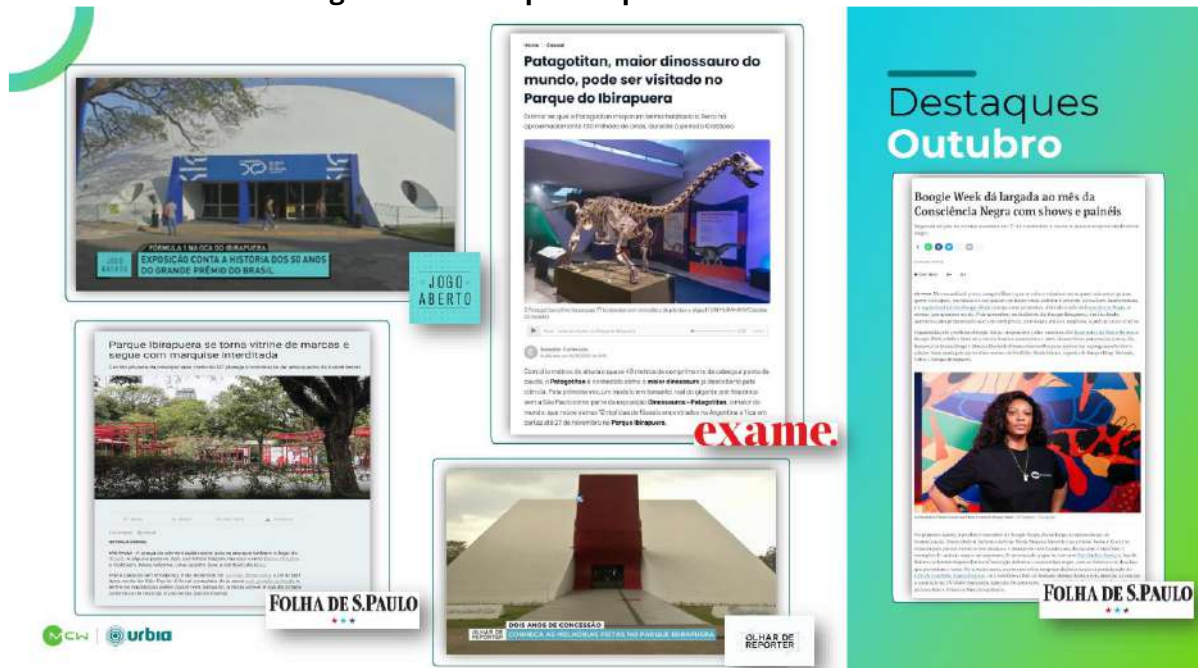

Fonte: Comunicação Urbia, 2022.

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



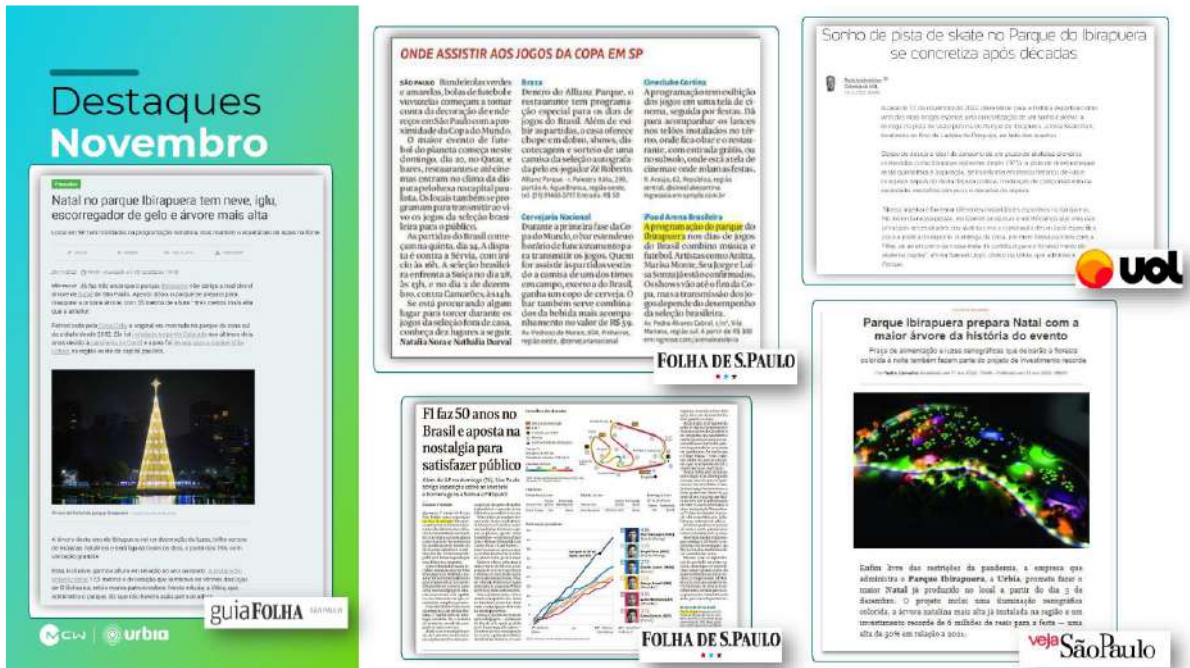
Fonte: Comunicação Urbia, 2022.

Figura 9 – Destaques Imprensa Novembro 2022



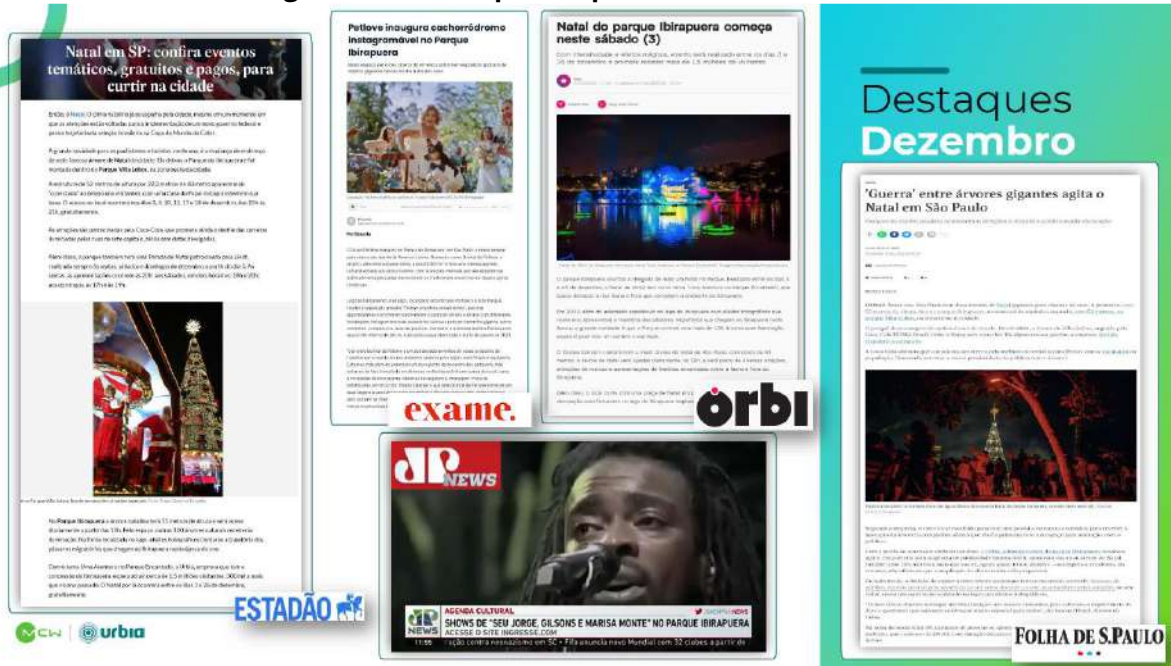
Fonte: Comunicação Urbia, 2022.

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 Lajeado, 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. O público presente neste trimestre para o Parque Lajeado está apresentado na Tabela 5 e o acumulado anual no Gráfico 2.

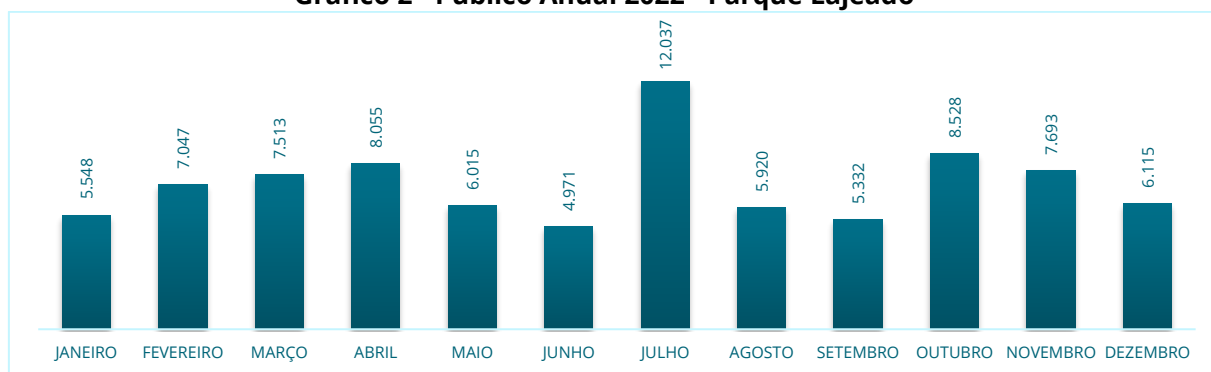
Tabela 6 - Público do 4º Trimestre de 2022 - Lajeado

Outubro	Novembro	Dezembro	Total
8.528	7.693	6.115	22.336
38,18%	34,44%	27,38%	

Fonte: Segurança Urbia, 2022.

O maior público para o trimestre em questão se deu em Outubro/22 (38,18%) visto os feriados e recesso escolar da semana do dia 12/10, sendo este o segundo maior público para o ano (Gráfico 2).

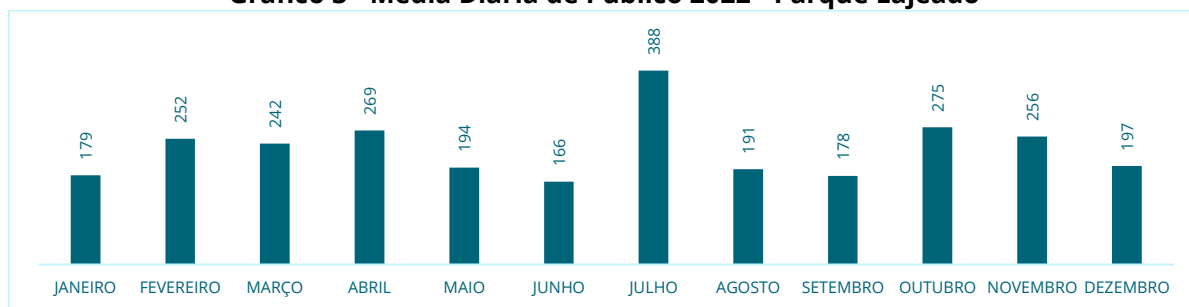
Gráfico 2 - Público Anual 2022 - Parque Lajeado



Fonte: Segurança Urbia, 2022.

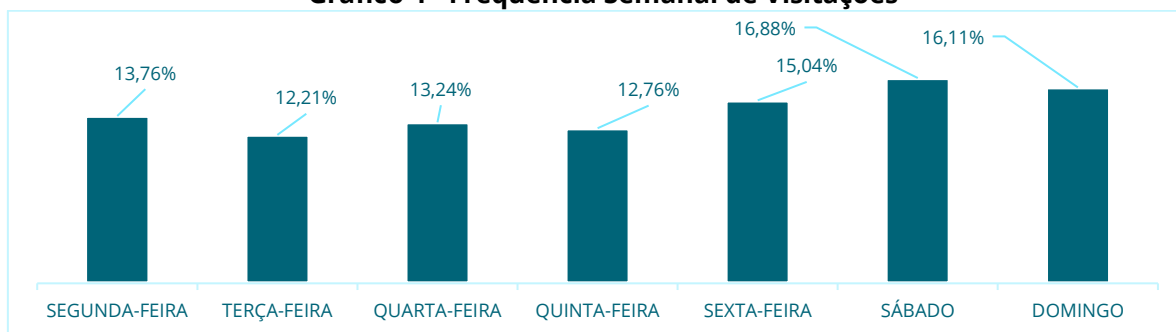
O público médio diário de visitação para o Parque Lajeado no trimestre foi de 232 visitantes (Gráfico 3), sendo o sábado o dia mais expressivo de visitação para as semanas (Gráfico 4), com número expressivo nos horários 7h-8hs e 13h-17hs (Gráfico 5).

Gráfico 3 - Média Diária de Público 2022 - Parque Lajeado



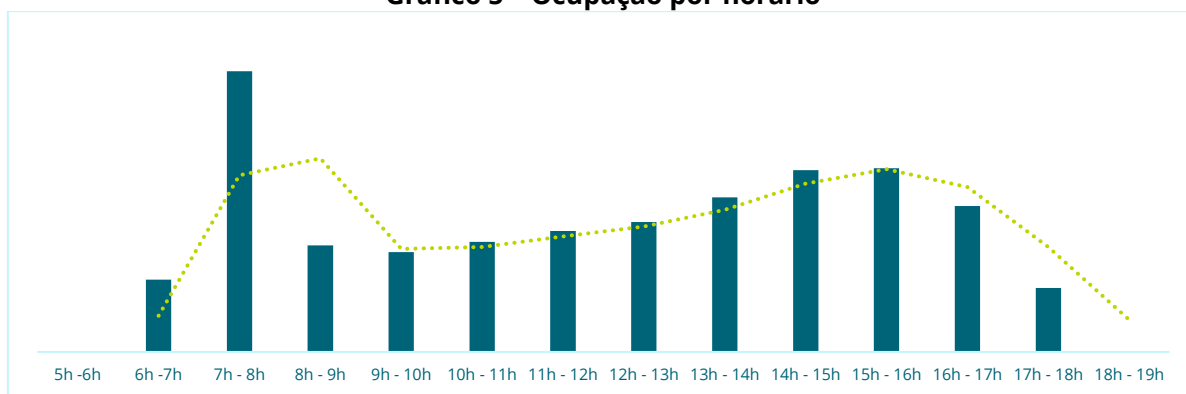
Fonte: Segurança Urbia, 2022.

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

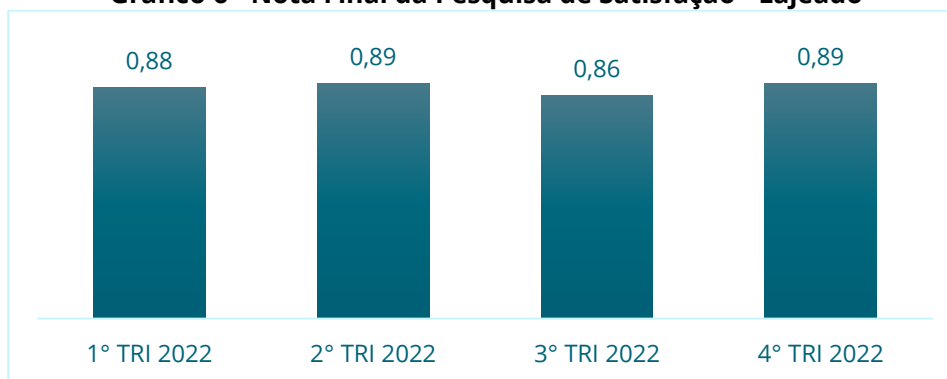
notas computadas. Os itens com redução das notas (Tabela 6) podem ser respondidos devido à movimentação de obras de manutenções dentro do parque.

Tabela 7 - Pesquisa de Satisfação - Parque Lajeado.

LAJEADO	1º TRI 2022	2º TRI 2022	3º TRI 2022	4º TRI 2022	Média Anual
PE01 - Limpeza	0,87	0,93	0,91	0,91	0,92
PE02 - Qualidade e Atualidade de Equipamentos	0,76	0,83	0,89	0,86	0,83
PE03 - Manejo de áreas verdes	0,90	0,93	0,92	0,92	0,93
PE04 - Segurança	0,86	0,87	0,87	0,91	0,92
PE06 - Acessibilidade	0,79	0,83	0,85	0,84	0,84
PE07 - Serviços de orientação	0,75	0,80	0,85	0,87	0,85
PE08 - Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte	0,64	0,69	0,86	0,80	0,74
PE09 - Cordialidade dos funcionários	0,93	0,94	0,92	0,92	0,94
NFPS	0,83	0,87	0,89	0,89	0,88

Fonte: Instituto PHD, 2022.

Gráfico 6 - Nota Final da Pesquisa de Satisfação - Lajeado



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 Lajeado, 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 13: jardim de Moreia a ser substituído por Singônios.



Figura 14: Substituição das Moreias por Singônios.



Figura 15: Replanteio das Moreias em um novo jardim na frente do Playground.



Figura 16: Novo jardim de Moreias em frente ao Playground.



Figura 17: Novo Jardim de Lírio da Paz na rampa de acesso ao portão, antes.



Figura 18: Novo Jardim de Lírio da Paz na rampa de acesso ao portão, depois.



Figura 19: Plantio de Lírio da Paz na frente dos banheiros públicos, antes.



Figura 20: Plantio de Lírio da Paz na frente dos banheiros públicos, depois.



Figura 21: Plantio Lírio da Paz nos canteiros de entrada do Parque, antes.



Figura 22: Plantio Lírio da Paz nos canteiros de entrada do Parque, depois.



Figura 23: Novo Jardim de Impatiens, antes.



Figura 24: Novo Jardim de Impatiens, depois.



Figura 25: Novo Jardim de Erica, antes,



Figura 26: Novo Jardim de Erica, depois.



Figura 27: Manutenção e plantio no jardim de Moreias, antes.



Figura 28: Manutenção e plantio no jardim de Moreias, depois.



Figura 29: Plantio Alpinia, antes.



Figura 30: Plantio Alpinia, depois.



Figura 31: Novo jardim de Maranta Zebrada, antes.



Figura 32: Novo jardim de Maranta Zebrada, depois.



Figura 33: Novo jardim de Maranta tricolor, antes.



Figura 34: Novo jardim de Maranta tricolor, depois.



Figura 35: Limpeza e despraguejamento de canteiros, antes.



Figura 36: Limpeza e despraguejamento de canteiros, depois.



Figura 37: Limpeza e despraguejamento de canteiros, antes.



Figura 38: Limpeza e despraguejamento de canteiros, depois.



Figura 39: Roçagem, antes.



Figura 40: Roçagem, depois.



Figura 41: Roçagem, antes.



Figura 42: Roçagem, depois.



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 manejos arbóreos realizados estão contabilizados na Tabela 7 e os laudos aprovados para o Parque Lajeado são descritos na Tabela 8.

Tabela 8 - Manejo Arbóreo

	Poda	Supressão	Transplante	Total	%
Outubro 2022	0	2	0	2	100%
Novembro 2022	0	0	0	0	-
Dezembro 2022	0	0	0	0	-
Total	0	2	0	2	-

Fonte: Áreas Verdes Urbia, 2022.

Quadro 1. Laudos de supressão executados no quarto trimestre no Parque Lajeado.

PARQUE	LAUDO	Exemplar 1	ESPÉCIE	LOCALIZAÇÃO	DATA
Lajeado	2022_06_12_LA	Exemplar 01	<i>Eriobotrya japonica</i>	Na descida da trilha	18/10/2022
Lajeado	2022_06_12_LA	Exemplar 02	<i>Spathodea campanulata</i>	Na parte baixa, ao lado das casas	18/10/2022

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

Figura 43: Limpeza folhas secas das palmeiras, antes.



Figura 44: Limpeza folhas secas das palmeiras, depois.



Figura 45: Limpeza folhas secas das palmeiras, antes.



Figura 46: Limpeza folhas secas das palmeiras, depois.



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

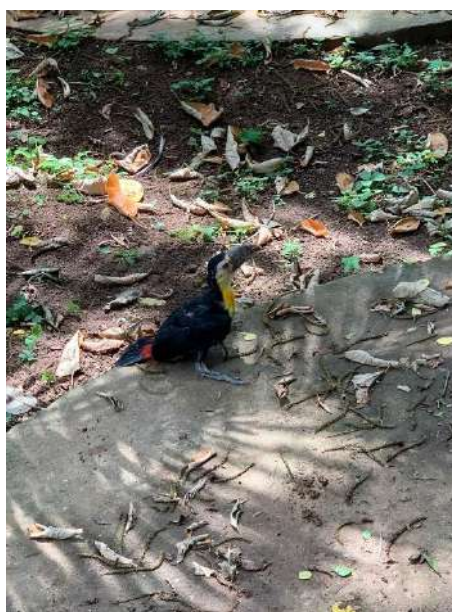
abatidos por quaisquer motivos, a administração do parque realiza uma prévia análise do ocorrido, de forma visual, comunica o Serviço da Divisão de Fauna Silvestre em formulário próprio e solicita via central de atendimento deste órgão o recolhimento do indivíduo no parque pela viatura da Guarda Civil Metropolitana Ambiental. O registro para o período encontra-se na tabela 9.

Tabela 9 – Manejo de Fauna

	Animais encontrados vivos (abandono e feridos)	Animais encontrados mortos	Total	%
Outubro 2022	Sem ocorrências	Sem ocorrências	-	-
Novembro 2022	Um filhote de tucano ficou com o seu bico preso na forquilha de uma árvore, o filhote foi resgatado e não apresentava ferimentos, realizamos a soltura do filhote o qual ficou no chão durante um tempo e depois saiu voando normalmente.	Sem ocorrências	1	100%
Dezembro 2022	Sem ocorrências	Sem ocorrências	-	-
Total		01		100%

Fonte: Fauna Urbia, 2022.

Figura 47: Filhote de Tucano.



1.5. GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

Os resíduos gerados no Parque Lajeado, 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.

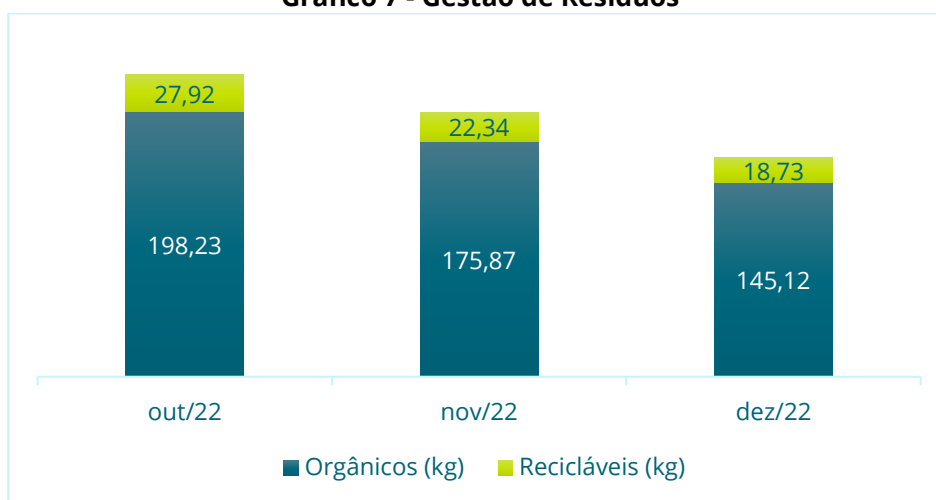
Quanto da geração de resíduos e destinação para o Parque Lajeado, os números são apresentados na Tabela 10. Quanto do percentual produzido total do trimestre observou-se que Outubro/22 se justificou em destaque devido ao público presente no parque (Gráfico 7).

Tabela 10 - Gerenciamento de Resíduos

	Orgânicos (kg)	Recicláveis (kg)	Total	%
Outubro 2022	198,23	27,92	226,15	38,45%
Novembro 2022	175,87	22,34	198,21	33,70%
Dezembro 2022	145,12	18,73	163,85	27,86%
Total	519,22	68,99	588,21	100,00%

Fonte: Fauna Urbia, 2022.

Gráfico 7 - Gestão de Resíduos



Fonte: Gestão de Resíduos Urbia, 2022.

1.6. SEGURANÇA PATRIMONIAL

O Parque Lajeado 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.

Não foram identificadas ocorrências para o período apurado.

1.7. ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL

No que tange ao atendimento ambulatorial e emergencial, os vigilantes do Parque Lajeado 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 Lajeado, 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 Lajeado respeitando as normas de Vigilância Sanitária e Saúde Pública.

Figura 48: Limpeza com lavadora de alta pressão.



Figura 49: Limpeza com lavadora de alta pressão.



Figura 50: Limpeza com lavadora de alta pressão, antes.



Figura 51: Limpeza com lavadora de alta pressão, depois.



Figura 52: Limpeza grelhas de captação de água pluvial, antes.



Figura 53: Limpeza grelhas de captação de água pluvial, depois.



Figura 54: Lavagem dos banheiros públicos.



Figura 55: Lavagem dos banheiros públicos.



Figura 56: Lavagem sala multiuso.



Figura 57: Lavagem sala multiuso.



Figura 58: Varrição.



Figura 59: Rastelagem.



Figura 60: Varrição, antes.



Figura 61: Varrição, depois.



Figura 62: Rastelagem e limpeza do Playground, antes.



Figura 63: Rastelagem e limpeza do Playground, durante.



Figura 64: Rastelagem e limpeza do Playground, depois.



Figura 65: Rastelagem e limpeza do Playground, depois.



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 – Lajeado.

Tipo de Manutenção	Descrição da Manutenção
Elétrica	Reforma de toda parte elétrica do prédio onde se localiza os banheiros de uso público, criação de uma caixa de elétrica no prédio dos banheiros de uso público, troca de lâmpadas queimadas, espelhos e tomadas danificadas.
Hidráulica e drenagem	Reforma de toda parte hidráulica do prédio onde se localiza os banheiros de uso público seguindo o plano de intervenção, 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	Realizada a pintura dos bebedouros, bancos de madeira e corrimãos.
Pergolados	Troca da estrutura e do madeiramento dos dois pergolados existentes no parque
Banheiros de uso público	Os banheiros masculinos e femininos de uso público foram totalmente reformados e ampliados, foram construídos dois banheiros PCDs, um masculino e um feminino.
Equipamentos de ginastica	Os equipamentos de ginastica existentes foram reformados e pintados, um novo equipamento de ginastica foi instalado.
Telhado	O telhado do prédio de uso público foi totalmente reformado e trocado.
Piso concreto	O piso de concreto do prédio de uso público foi refeito.
Sala multiuso	O prédio de uso público foi ampliado ganhando uma sala multiuso.
Bancos de concreto	Foram criados bancos de concreto queimado seguindo o plano de intervenção com tomadas para uso de equipamentos eletrônicos.
Bancos e mesas de concreto.	Os bancos e mesas de concretos para a piquenique foram realocados embaixo dos pergolados reformados.
Muro de contenção	Foi construído um muro de contenção do talude localizado na frente dos banheiros de uso público.
Espaço para horta	Foram construídos quatro canteiros para a realização de uma horta.

Fonte: Manutenções Urbia, 2022.

Figura 66: Banheiro de uso público feminino reformado.



Figura 67: Banheiro de uso público feminino reformado.



Figura 68: Banheiro de uso público masculino reformado.



Figura 69: Novo banheiro PCD de uso público.



Figura 70: Nova sala multiuso.



Figura 71: Pisos de concreto do prédio de uso público refeito.



Figura 72: Novos bancos de cimento queimado.



Figura 73: Prédio de uso público totalmente reformado



Figura 74: Novos canteiros para a realização de uma horta.



Figura 75: Reforma pergolado, antes.



Figura 76: Reforma pergolado, depois.



Figura 77: Reforma pergolado, antes.



Figura 78: Reforma pergolado, depois.



Figura 79: Muro de contenção, antes.



Figura 80: Muro de contenção, depois.



Figura 81: Pintura corrimão, antes.



Figura 82: Pintura corrimão, depois.



Figura 83: Pintura bebedouros, antes.



Figura 84: Pintura bebedouros, depois.



Figura 85: Reforma e pintura dos equipamentos de ginastica.



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

Tabela 11: 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
	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

PLANO OPERACIONAL	INDICADOR	STATUS
	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	Atendido
	Atividades inclusivas	Atendido
	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
	Ações educativas sobre mudanças climáticas	Em andamento
	Ações educativas sobre questões ambientais diversas	Em andamento
	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

PLANO OPERACIONAL	INDICADOR	STATUS
	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 a Urbia não recebeu reclamações e sugestões referentes ao parque Lajeado.

4. CONSTATAÇÕES DE OCORRÊNCIAS

No período em questão não tivemos ocorrências no Parque Lajeado.

5. EVENTOS

Quadro 3 - Informações de Eventos

Data	Atividade	Público Esperado	Público Efetivo	Impactos Gerados	Ações Mitigatórias
11/11/2022	Foi realizado um piquinique juntamente com um concurso de Miss Terceira Idade pela UBS chabilandia com o apoio do Parque Lajeado	70	52	Não foram gerados impactos pela realização do evento	Não foram necessarios a realização de ações mitigatórias.

Fonte: Urbia, 2022.

Figura 86: Piquenique e concurso Miss terceira idade.



Figura 87: Piquenique e concurso Miss terceira idade.



6. ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS E ESPORTIVAS

Quadro 4 – Atividades Socioculturais

Data	Atividade	Local	Participantes	Horário da Atividade	Horas computadas
Segundas, quartas e sextas-feiras	Ginastica para terceira idade com música.	Área de convivência do Parque.	Por volta de 60 pessoas.	Das 7:00h as 8:00h.	12 a 14 horas mensais.
Todas Terças-feiras.	TAI CHI CHUAN, arte marcial chinesa praticada com movimentos realizados lentamente e em silêncio.	Área de convivência do Parque	Por volta de 12 pessoas.	Das 8:00h as 10:00h.	08 horas mensais.
27/10/2022	Trilha monitorada e brincadeiras no playground com as crianças da EMEI Julia sapucaia.	Trilhas do parque e Playground	Por volta de 30 crianças.	Das 9:00 as 11:30h.	02:30 horas.

Fonte: Urbia, 2022.

Figura 88:Ginastica terceira idade.



Figura 89: Prática TAI CHI CHUAN.



Figura 90: EMEI realizando a trilha.



Figura 91: EMEI brincando no playground.



7. OCORRÊNCIAS RELACIONADAS AOS EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS

Não se aplica.

8. CONSELHO GESTOR

O Parque não possui Conselho Gestor, visto não ter obtido voto 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.