



# RELATÓRIO TRIMESTRAL

PARQUE DOS EUCALIPTOS

1º TRIMESTRE DE 2022



## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....	4
2. ATIVIDADES EXECUTADAS DE ACORDO COM OS PLANOS OPERACIONAIS .....	5
2.1. PLANO DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO .....	5
2.2. PLANO DE ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO .....	8
2.3. PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS .....	10
2.4. PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DA FAUNA .....	17
2.5. PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS .....	18
2.6. PLANO DE SEGURANÇA.....	19
2.7. PLANO DE ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL.....	20
2.8. PLANO DE CONSCIENTIZAÇÃO E INCLUSÃO .....	21
2.9. PLANO DE PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS E PROTEÇÃO CONTRA DESCARGAS ATMOSFÉRICAS .....	23
2.10. PLANO DE LIMPEZA .....	23
2.11. PLANO DE CONSERVAÇÃO DE INFRAESTRUTURA, EDIFICAÇÕES, EQUIPAMENTOS E MOBILIÁRIO.....	24
3. ANÁLISE DE CONFORMIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS COMPARATIVAMENTE AOS PLANOS OPERACIONAIS .....	26
4. RELAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE USUÁRIOS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO OU SUGESTÃO, DATA E AS MEDIDAS TOMADAS EM RELAÇÃO A ELAS; .....	28
5. RESUMO DAS CONSTATAÇÕES DE OCORRÊNCIAS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO, DATA, AS MEDIDAS TOMADAS E O TEMPO DE RESPOSTA A CADA UMA DELAS: .....	28
6. LISTA DE EVENTOS REALIZADOS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO, DATA, REGISTRO FOTOGRÁFICO, O PÚBLICO ESPERADO E EFETIVO E IMPACTOS GERADOS E AÇÕES MITIGADORAS.....	29
7. LISTA DAS ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS E ESPORTIVAS AOS OFERECIDAS USUÁRIOS, DE MANEIRA GRATUITA, CONTENDO: NÚMERO DE HORAS DISPONIBILIZADAS, NÚMERO DE PARTICIPANTES, LOCAL E HORÁRIOS DAS ATIVIDADES; .....	29
8. RESUMO DAS OCORRÊNCIAS RELACIONADAS AOS EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS, SUBCONTRATADOS E OUTROS EXECUTORES ATIVIDADES NOS PARQUES.....	31
9. ATAS DAS REUNIÕES E DESCRIÇÃO DE ENCAMINHAMENTOS COM OS CONSELHOS GESTORES;.....	31

## FIGURAS

Figura 1: Quantidade de matérias no período .....	7
Figura 2: Meios de veiculação de matérias.....	8
Figura 3: Coleta de dados para Trabalho de Conclusão de Curso .....	11
Figura 4: Manejo dos gramados.....	12
Figura 5: Manejo dos arbustos .....	12
Figura 6: Implantação de novos jardins .....	13
Figura 7: Paisagismo. ....	13
Figura 8: Manejo arbóreo.....	14
Figura 9: Supressão de exemplar arbóreo morto. ....	14
Figura 10: Utilização dos resíduos de supressão para paisagismo no Parque.....	15
Figura 11: Vista da entrada do Memorial Vovozona.....	15
Figura 12: Vista do Memorial Vovozona com acesso ao tronco caído. ....	16
Figura 13: Exemplar de <i>Dipsas mikanii</i> .....	17
Figura 14: Indivíduo de <i>Nephila</i> sp. fazendo teia no equipamento de ginástica. ....	18
Figura 15: Resíduos gerado no Parque dos Eucaliptos no 1º trimestre .....	19
Figura 16: Proporção dos resíduos gerados.....	19
Figura 17: Atividade realizada na Caminhada de Outono. ....	22
Figura 18: Disponibilização de tótems com álcool gel.....	24
Figura 19: Instalação do escorregador no Playground. ....	25
Figura 20: Troca dos vidros quebrados.....	25
Figura 21: Instalação de placa informativa para segurança dos visitantes.....	26
Figura 22: Memorial da "Vovozona". ....	30
Figura 23: Participantes da inauguração do memorial. ....	30

## **TABELAS**

Tabela 1: Quantitativo de atendimentos no geral .....	6
Tabela 2: Análise da rede social Instagram .....	7
Tabela 3 - Público Recebido entre 01/01/2022 e 31/03/2022. ....	9
Tabela 4 - Comparativo das Pesquisas de Satisfação de usuários realizadas em 2021 e 2022. ....	10
Tabela 5: Laudo de acordo com a CONAMA 357 .....	16
Tabela 6: Análise de conformidade da prestação dos serviços comparativamente aos planos operacionais.....	26

## 1. INTRODUÇÃO

O presente relatório trimestral tem como objetivo apresentar as informações sobre a operação e gestão do Parque dos Eucaliptos, de maneira a demonstrar regular execução dos encargos e serviços advindos do Contrato de Concessão nº 57/SVMA/2019 (“Contrato de Concessão”, “Contrato” ou “Concessão”), derivado da Concorrência Internacional Nº001/SVMA/2018, pela Urbia Gestão de Parques SPE S.A. (“Urbia” ou “Concessionária”), no período de 1º de Janeiro a 31 de Março de 2022 (1º trimestre 2022), conforme previsto na cláusula 20.6 do Contrato e no Apêndice I do Anexo III deste.

Cumprе ressaltar que as atividades da Concessionária, embora tenham ocorridos certa flexibilização das restrições, continuaram sofrendo impactos pela pandemia de Covid-19 no 1º trimestre de 2022. Por isso, uma série de atividades se manteve impossibilitada, não permitindo a contemplação de todas as atividades previstas e tampouco a exploração dos direitos emergentes do Contrato de Concessão em sua plenitude. Mesmo assim, apesar das restrições, a Urbia conseguiu implementar procedimentos, realizar manutenções prioritárias e recorrentes e produzir algumas atividades socioculturais, respeitando todos os protocolos sanitários.

Neste documento, portanto, serão apresentados os relatos e registros referentes às ações operacionais, administrativas e cotidianas realizadas pela Urbia no 1º trimestre de 2022 no Parque dos Eucaliptos, de acordo com seus planos operacionais e diretrizes estabelecidas no Caderno de Encargos da Concessionária.

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

### 2.1. PLANO DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO

A Urbia segue atuando com quadro de funcionários altamente capacitados para desenvolver com eficiência as atividades propostas nos Planos Operacionais. Seus colaboradores e terceirizados recebem treinamento de integração, aprendendo sobre visão e valores de marca, atendimento cordial e solícito aos usuários do parque, objetivos da gestão, princípios de *Compliance*, orientações sobre Segurança do Trabalho, regulamento do Parque e importância da conservação do Meio Ambiente e Patrimônio Histórico.

A agenda de treinamentos contempla também temas como diversidade e inclusão. Neste trimestre, além de treinamentos voltados à segurança dos trabalhadores, foram realizados treinamentos específicos sobre cada atividade desenvolvida no parque, atendimento cordial e experiência ao usuário, e, prevenção de contágio do Covid-19. Somente neste trimestre, foram realizadas 25 horas de treinamentos com seus funcionários e subcontratados.

Para facilitar a interação entre a Urbia e os usuários dos Parques e dar os atendimentos necessários, mantemos disponíveis vários canais de comunicação:

- Denúncias sobre desvios de conduta podem ser feitas anonimamente ou com garantia de confidencialidade em um canal exclusivo: [www.contatoseguro.com.br/urbia](http://www.contatoseguro.com.br/urbia), e-mail: [alourbia@contatosegura.com.br](mailto:alourbia@contatosegura.com.br) ou pelo telefone 0800.881.8899;
- Para informações, sugestões e reclamações ou tirar as dúvidas dos usuários mantemos o canal Fale com a Urbia (11) 3889-6100, [faleconosco@urbiaparques.com.br](mailto:faleconosco@urbiaparques.com.br);

- Nossas Redes Sociais, além de informar, também funcionam como canais de atendimento, sendo elas: Urbia Parques (contas no Instagram, Facebook, LinkedIn e Youtube).

Através do canal de denúncias, o contato seguro da Urbia recebeu 8 denúncias nesse trimestre, sendo que nenhuma delas foi específica do Parque dos Eucaliptos, e, todas vem sendo tratadas em um comitê específico de *Compliance*.

Através do Canal de Relacionamento do “fale conosco”, tivemos um total de 313 atendimentos. No entanto, nenhum atendimento foi específico para o Parque dos Eucaliptos:

Tabela 1: Quantitativo de atendimentos no geral

<b>FALE CONOSCO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAGEM</b>
<b>SERVIÇOS/ ATRATIVOS/ EQUIPAMENTOS</b>	<b>161</b>	<b>51,44%</b>
<b>EVENTOS</b>	<b>42</b>	<b>13,42%</b>
<b>RH</b>	<b>26</b>	<b>8,31%</b>
<b>AUTORIZAÇÃO DE FOTOGRAFIA</b>	<b>18</b>	<b>5,75%</b>
<b>HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO</b>	<b>18</b>	<b>5,75%</b>
<b>PARCERIA COMERCIAL</b>	<b>13</b>	<b>4,15%</b>
<b>SEGURANÇA</b>	<b>11</b>	<b>3,51%</b>
<b>ACHADOS E PERDIDOS</b>	<b>8</b>	<b>2,56%</b>
<b>OUTROS</b>	<b>8</b>	<b>2,56%</b>
<b>FAUNA E FLORA</b>	<b>4</b>	<b>1,28%</b>
<b>SUPRIMENTOS</b>	<b>3</b>	<b>0,96%</b>
<b>SINALIZAÇÃO</b>	<b>1</b>	<b>0,32%</b>
	<b>313</b>	<b>100%</b>

Fonte: Operação Urbia, 2022.

Todos os questionamentos foram atendidos pela Concessionária, tendo prestado as informações necessárias e esclarecimentos pertinentes para manter a comunicação com os usuários. A relação das Sugestões e Reclamações, assim como as tratativas tomadas, são apresentadas no item 4 deste relatório.

As redes sociais tiveram bastante movimento neste primeiro semestre de 2022, com a produção de conteúdo contínuo, gerando engajamento com os seguidores, além de prestar serviços aos frequentadores dos Parques, sob gestão da concessionária. Seguem detalhes:

## @URBIAPARQUES

### Instagram

Tabela 2: Análise da rede social Instagram

Total de Seguidores	Novos Seguidores	Nº de Posts	Interações	Nº de Stories	Nº de Reels
9.039	951	24	2.373	13	1

Fonte: Comunicação Urbia, 2022

### IMPRENSA

A quantidade de publicações realizadas pela imprensa nacional sobre os parques geridos pela Urbia foi muito acentuada – com destaque para o Parque Ibirapuera, somando mais de 1.325 matérias neste primeiro trimestre de 2022, conforme mostra o gráfico:

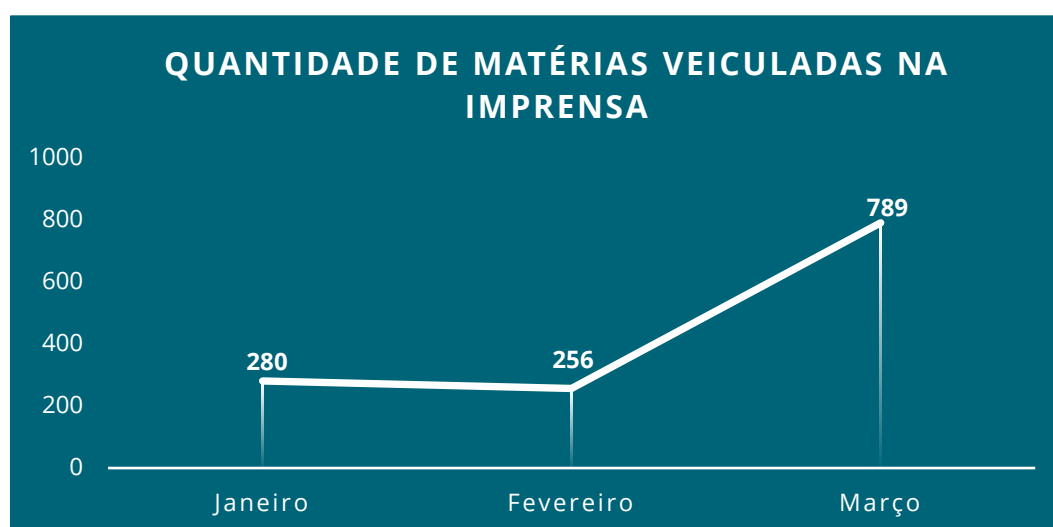


Figura 1: Quantidade de matérias no período



Deste número, 1.215 matérias foram veiculadas somente em portais online de jornais, conforme ilustra a figura abaixo. Estima-se que as reportagens tenham tido um alcance aproximado de 510,8 milhões de leitores durante os três meses, sendo sua maioria em tom positivo.

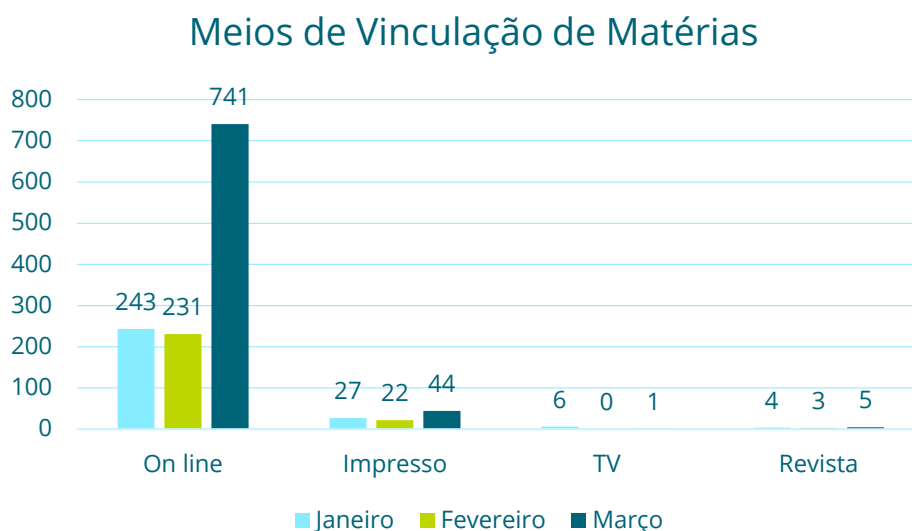


Figura 2: Meios de veiculação de matérias

## 2.2. PLANO DE ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

Algumas ações propostas neste Plano já puderam ser iniciadas como é o caso das visitas guiadas, campanhas de meio ambiente, de desenvolvimento social e comunitário. Para ampliar estas atividades, a Urbia continua dando importantes passos para que a visita se mantenha sendo realizada com segurança e promovendo uma experiência qualificada a seus usuários.

Totens com álcool gel fazem parte do protocolo de recepção do usuário, diariamente. Dentro do Parque, totens estão distribuídos em pontos estratégicos onde há circulação de pessoas, com rotina de reposição frequente, bem como a limpeza e manutenção executadas sob demanda.

No mês de março, o Governo do Estado de São Paulo, flexibilizou o uso de máscaras em locais abertos. Mesmo com a decisão, a Urbia manteve os protocolos de prevenção ao Covid-19, disponibilizando totens com termômetros e álcool gel nas portarias, que permitem que o visitante cheque sua temperatura e se higienize de maneira autônoma. Dentro do Parque, mais totens de álcool gel estão distribuídos em praticamente todos os pontos onde há circulação de pessoas, com rotina frequente de reposição. Placas e faixas em locais estratégicos alertam sobre os cuidados necessários para a prevenção ao contágio.

As folhas, cascas de eucalipto e eventuais galhos que caem das árvores são removidos das trilhas continuamente e alocados na composteira do Parque. No cronograma de limpeza e zeladoria é mantida a limpeza e higienização semanal dos equipamentos de ginástica e bebedouro.

Neste trimestre a empresa Hidrolabor realizou coleta para análise da qualidade e potabilidade de água em locais estratégicos do Parque. A coleta foi realizada no Córrego dos Mirandas, bebedouro, sanitário de visitantes, copa da área administrativa e vestiário dos colaboradores. Os relatórios de qualidade da água se encontram nos anexos.

No ano de 2021 foi observado uma queda no número de visitantes, devido às restrições que estavam sendo. Desde julho de 2021, com o horário de visitação normalizado, observa-se que o número de visitantes sofre pouca varia o, mantendo uma média superior a 2.400 visitantes por mês.

Tabela 3 - Público Recebido entre 01/01/2022 e 31/03/2022.

01/01 a 31/01	01/02 a 28/02	01/03 a 31/03	TOTAL
2.300	2.694	2.479	7.403
31%	36%	33%	

Fonte: Segurança Urbia, 2022.

A Urbia, através da contratação de instituto independente de pesquisa e 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, obtendo os seguintes índices:

Tabela 4 - Comparativo das Pesquisas de Satisfação de usuários realizadas em 2021 e 2022.

PARQUE DOS EUCALIPTOS	1º TRIMESTRE 2021	2º TRIMESTRE 2021	3º TRIMESTRE 2021	4º TRIMESTRE 2021	1º TRIMESTRE 2022
PE01 – Limpeza	0,89	0,94	0,95	0,94	0,96
PE02 – Qualidade e Atualidade de Equipamentos	0,71	0,75	0,76	0,90	0,93
PE03 – Manejo de áreas verdes	0,92	0,92	0,93	0,94	0,97
PE04 – Segurança	0,96	0,95	0,92	0,94	0,93
PE06 – Acessibilidade	0,64	0,69	0,74	0,83	0,75
PE07 – Serviços de orientação	0,76	0,83	0,87	0,85	0,86
PE08 – Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte	0,62	0,66	0,57	0,65	0,65
PE09 – Cordialidade dos funcionários	0,95	0,98	0,95	0,95	0,98
<b>NFPS</b>	<b>0,83</b>	<b>0,86</b>	<b>0,86</b>	<b>0,89</b>	<b>0,90</b>

Fonte: Instituto PHD, 2021 e 2022.

Os resultados acima expostos evidenciam a melhoria do atendimento ao visitante, bem como a percepção deste diante do cuidado com o parque, em comparação aos demais trimestres de 2021, demonstrando uma evolução constante. Portanto, conclui-se que as ações desempenhadas pela Urbia tiveram efeito comprovadamente positivo na experiência e acolhimento dos usuários. De maneira geral, a maioria das notas subiram em relação ao último trimestre.

### 2.3. PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS

Os serviços de manejo e conservação de recursos naturais do Parque dos Eucaliptos, durante este 1º trimestre de 2022, seguiram o planejamento das atividades, visando melhoria contínua das áreas verdes.

A limpeza do parque é realizada diariamente. As trilhas de pedriscos são rasteladas a cada dois dias. Com o período de chuvas, mais galhos, cascas de eucaliptos e folhas caíram no solo. O material resultante de queda de folhas e galhos é direcionado para trituração, compostagem e forração de solos expostos. Além disso, eventuais manutenções nos pedriscos são feitas para manter a altura do pisoteio homogênea.

As atividades de gestão e atendimento ao usuário contam, desde o último trimestre, com a colaboração de uma estagiária de Ciências Biológicas. Neste 1º trimestre de 2022 ela fez uma coleta de dados de líquens para a elaboração de seu Trabalho de Conclusão de Curso. Não houve coleta de material biológico.



Figura 3: Coleta de dados para Trabalho de Conclusão de Curso

O período de chuvas fez com que o gramado e alguns canteiros crescessem muito. Por este motivo foram realizadas algumas podas e roçada da grama. A remoção de plantas espontâneas segue em andamento, bem como a eliminação de folhas secas,

ramos doentes e danificados, brotos laterais e configuração da arquitetura para a planta.



Figura 4: Manejo dos gramados



Figura 5: Manejo dos arbustos

De maneira geral as atividades de plantio se concentraram em renovar alguns canteiros. As mudas foram remanejadas do próprio parque.



Figura 6: Implantação de novos jardins



Figura 7: Paisagismo.

## Manejo arbóreo

Todos os manejos realizados são previamente autorizados pela SVMA. Cabe ressaltar que, todos os laudos são emitidos pela Engenheira Agrônoma, devidamente registrada no conselho de classe, com mais de 3 anos de experiência.

Em relação a emissão de laudo, neste período foi encaminhado para aprovação dois laudos de manejo arbóreo solicitando a autorização para a supressão de duas árvores.



Figura 8: Manejo arbóreo



Figura 9: Supressão de exemplar arbóreo morto.



Figura 10: Utilização dos resíduos de supressão para paisagismo no Parque.



Figura 11: Vista da entrada do Memorial Vovozona.





Figura 12: Vista do Memorial Vovozona com acesso ao tronco caído.

## Recursos hídricos

Sabe-se que a qualidade das águas dos recursos hídricos do Parque dos Eucaliptos não é responsabilidade da Urbia. No entanto, realizamos o monitoramento trimestral da qualidade das águas do córrego do Parque. No dia 11 de março, foram coletadas amostras para emissão dos laudos laboratoriais de acordo com a Resolução CONAMA 357, Artigo 15 – Classe 2, anexo a este.

Tabela 5: Laudo de acordo com a CONAMA 357

Data da Coleta	Nome do Ponto	Tipo de Análise	Laudo	Atendimento
11/03/2022	Córrego dos Mirandas	CONAMA 357 ART 15 - Classe 2	O(s) parâmetro(s) DBO, Tolueno, Substâncias tensoativas que reagem com azul de metileno, Manganês Total, Coliformes Termotolerantes ultrapassam os limites máximos permitidos. O(s) parâmetro(s) Oxigênio Dissolvido não alcançam os limites mínimos permitidos.	<u>NÃO ATENDE</u>

Fonte: Hidrolabor, 2022.

Cabe informar que o Córrego dos Mirandas não se encontra inserido no interior do parque, porém, faz margem no trecho sul do parque.

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

De acordo com o Regulamento Interno, não é permitida a entrada de animais domésticos no Parque dos Eucaliptos. Não foram registrados cães e felinos abandonados no período.

Durante o período correspondente ao 1º trimestre, foi resgatada uma cobra dormideira, *Dipsas mikanii*, que se encontrava com ferimentos externos na entrada do Parque. O indivíduo acabou perdendo a vida e foi armazenado em frasco de vidro com álcool 70% devidamente etiquetado para fins educativos.



Figura 13: Exemplar de *Dipsas mikanii*

Além disso, observou-se também a maior proliferação de aranhas do gênero *Nephila* em diversos locais do Parque. O manejo foi realizado nos casos em que

as teias estavam no local de passagem de visitantes, sendo a teia realocada para outro local menos movimentado.



Figura 14: Indivíduo de *Nephila* sp. fazendo teia no equipamento de ginástica.

## 2.5. PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

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

Dentre os resíduos recicláveis, há um ponto de coleta de óleo usado e um coletor de materiais eletrônicos. Empresas associadas são responsáveis pelo recolhimento. É comum que visitantes e moradores da região procurem o Parque para depositar óleo de cozinha.

Além dos resíduos produzidos pelo consumo, o Parque recolhe também os resíduos das atividades de manejo, como podas e cortes de grama, são destinados à composteira após passarem por um processo de trituração.

No referido período, foram gerados um total de 191,51 kg de resíduos no Parque dos Eucaliptos. Abaixo, podemos observar a produção deste resíduo.

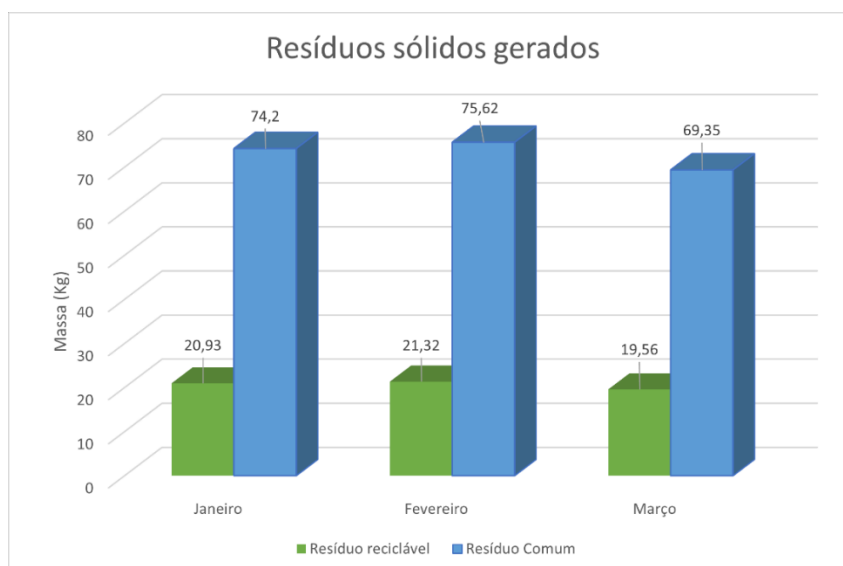


Figura 15: Resíduos gerado no Parque dos Eucaliptos no 1º trimestre

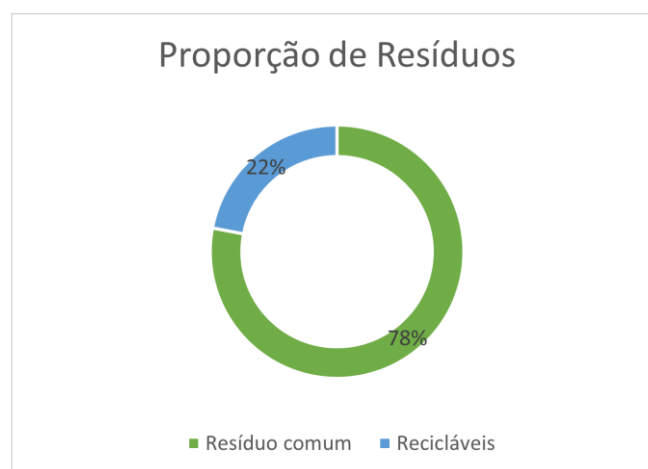


Figura 16: Proporção dos resíduos gerados

## 2.6. PLANO DE SEGURANÇA

Ao assumir a operação do Parque dos Eucaliptos, a Urbia imediatamente passou a implantar ações para melhorar a segurança no parque. Contando com equipe de vigilância patrimonial 24 horas por dia, em 2 postos diferentes, são

realizadas rondas rotineiras a cada hora para garantir a segurança dos visitantes e do patrimônio do Parque.

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

Não houve ocorrências no período do 1º trimestre. As visitas semanais dos supervisores responsáveis seguem no cronograma e apontamentos específicos são feitos e corrigidos. Assim, a equipe permanece alinhada e as demandas da gestão do Parque são atendidas.

## 2.7. PLANO DE 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.

Houve apenas uma ocorrência no Parque dos Eucaliptos neste 1º trimestre de 2022. O balanço do playground atingiu a cabeça de uma criança. Os pais estavam próximos e levaram a filha para o Pronto Atendimento de um hospital próximo.

## 2.8. PLANO DE CONSCIENTIZAÇÃO E INCLUSÃO

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

A estrutura do Parque demanda adaptação, ainda dependem de aprovação do Plano de Intervenção pelo Poder Concedente, assim como pela Comissão Permanente de Acessibilidade. As novas instalações e atividades buscam oferecer soluções. Algumas das obras feitas no ano passado sanaram algumas das questões referentes a acessibilidade, porém muitas ainda estão por vir, após as intervenções.

As calçadas que se apresentavam irregulares foram reformadas, as trilhas no interior do parque foram niveladas, algumas imperfeições de escadas também foram corrigidas. Estas reformas foram pensadas para que melhorasse a qualidade dos passeios e evitar acidentes com os visitantes.

A pandemia de COVID-19 impediu a realização de muitas ações de conscientização e inclusão propostas no Plano Operacional. Entretanto, frequentemente são feitas postagens em nossa rede social buscando promover a conscientização sobre a importância do meio ambiente.

No mês de março, foi realizada uma Caminhada de Outono para celebrar a chegada desta estação. A ação foi realizada junto à parte da equipe de profissionais da UBS Vila Praia, que se localiza próximo ao Parque.



Figura 17: Atividade realizada na Caminhada de Outono.

A pandemia de COVID-19 impediu a realização de muitas ações de conscientização e inclusão propostas no Plano Operacional. Entretanto, frequentemente são feitas postagens em nossa rede social buscando promover a conscientização sobre a importância do meio ambiente e atividades feitas no parque.

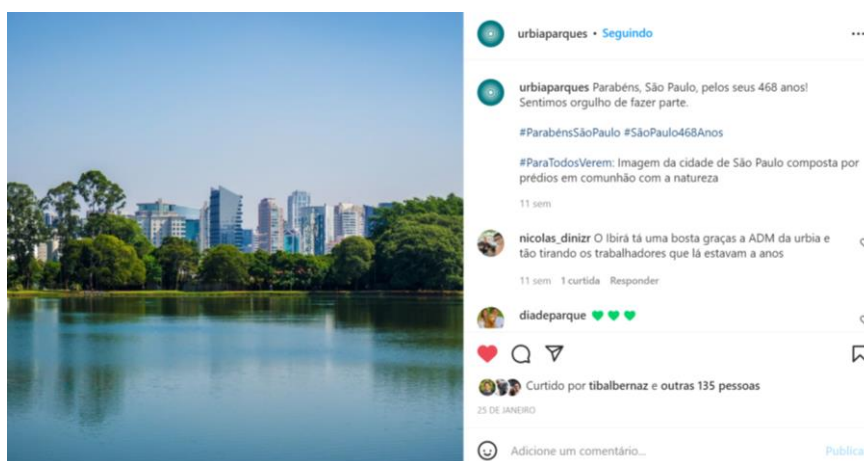


Figura 18: Aniversário da Cidade de São Paulo.

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

Não houve ocorrências relacionadas à Prevenção de Incêndio e Proteção Contra Descargas Atmosféricas no primeiro trimestre de 2022.

## 2.10. PLANO DE LIMPEZA

A Urbia precisou adaptar e intensificar seus protocolos de limpeza e higiene devido a pandemia do Covid-19, onde foram criados checklists diários e acompanhamento dos pontos críticos para limpeza e abastecimentos de insumos. Foram priorizadas algumas ações para manter controle do Covid-19, como:

- Sanitização das áreas utilizadas pelos colaboradores e visitantes do parque;
- Reabastecimento de totens de álcool em gel;
- Intensificação da higienização de sanitários;
- Check-lists semanais das instalações e protocolos que estão sendo seguidos, junto à equipe de medicina do trabalho.

Os equipamentos de ginástica e bebedouros continuam sendo higienizados semanalmente pela equipe de limpeza. Fichas de controle de limpeza são preenchidas para todos os locais e equipamentos.





Figura 19: Disponibilização de tótems com álcool gel.

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

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

As estruturas do Parque apresentam problemas e muitos destes recorrentes, como infiltrações e fornecimento de energia, que só serão, de fato, solucionados com a realização das obras após a aprovação do Plano de Intervenções. Não obstante, de maneira a corrigir questões pontuais, conservar melhor os espaços e equipamentos e melhorar a experiência do usuário, foram realizadas diversas rotinas de manutenções para correções paliativas das questões crônicas, além de ações direcionadas a manutenções preventivas.

Principais ações de manutenção realizadas no trimestre:

- Instalação de escorregador no playground;
- Substituição de vidros quebrados nas janelas do prédio da administração e sanitários;
- Instalação de placas informativas solicitadas pela Equipe de Segurança do Trabalho;
- Reforma do abrigo de toten.



Figura 20: Instalação do escorregador no Playground.



Figura 21: Troca dos vidros quebrados.



Figura 22: Instalação de placa informativa para segurança dos visitantes.

### 3. ANÁLISE DE CONFORMIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS COMPARATIVAMENTE AOS PLANOS OPERACIONAIS

Tabela 6: Análise de conformidade da prestação dos serviços comparativamente aos planos operacionais

PLANO OPERACIONAL	INDICADOR	STATUS
Adm e Gestão	Equipe técnica capacitada	Atendido
	Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias	Atendido
	Conselho Gestor	Responsabilidade da SVMA
	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
	Plano de rotas acessíveis	Atendido
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
	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 do córrego	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
	Fauna sinantrópica	Atendido
Resíduos	Resíduos orgânicos	Atendido
	Resíduos recicláveis	Atendido
	Resíduos não recicláveis	Atendido
	Manual Operacional de limpeza	Atendido
Segurança	Manual Operacional de segurança	Atendido
	Sistema de monitoramento por câmeras	Depende do Plano de Intervenções
	Treinamentos da vigilância	Atendido
	Iluminação apropriada	Depende do Plano de Intervenções
	Rondas controladas	Atendido
	Equipe de brigadista	Atendido
Conscientização e Inclusão	Horta comunitária ativa no parque	Impactado pela Pandemia
	Oficinas e atividades de bem-estar	Atendido
	Atividades inclusivas	Atendido
	Mulheres nas atividades do parque	Atendido
	Ação sobre a importância da água	Impactado pela Pandemia
	Ações sobre consumo sustentável e oficinas de reuso de resíduos	Impactado pela Pandemia
	Ações educativas sobre mudanças climáticas	Impactado pela Pandemia
	Ações educativas sobre questões ambientais diversas	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	Impactado pela Pandemia
	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.

4. RELAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE USUÁRIOS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO OU SUGESTÃO, DATA E AS MEDIDAS TOMADAS EM RELAÇÃO A ELAS;

No período, não foi registrado reclamações através do Fale Conosco.

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

Não houveram ocorrências no período.

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

Não ocorreram eventos no Parque Eucaliptos nesse período.

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

No dia 31 de março, às 10h ocorreu a Inauguração do Memorial Vovozona, assim como previsto no Plano Diretor do Parque. Um projeto proposto pela Urbia e aprovado pelas representantes do último Conselho Gestor do Parque em uma reunião realizada em janeiro. O espécime de *Eucalyptus sp.* foi cortado em julho de 2021, por apresentar-se morto. Era uma das árvores mais antigas do Parque e os visitantes costumavam chamá-la de Vovozona.

O projeto implantado contou com bromélias em seu tronco para que, assim, novas vidas se abrigassem na árvore que sempre foi de tanta importância para o público visitante. Além disso há uma entrada pela trilha, acesso ao tronco com bromélias e uma placa indicativa.

Participaram da inauguração as representantes do último Conselho Gestor do Parque, os jardineiros, equipe de gestão do Parque, supervisores e coordenadores da Urbia. Esteve presente também um responsável da área de Comunicação para registrar o evento. Estavam presentes 12 pessoas.

Depois da apresentação do plantio, houve uma troca de memórias sobre o local, registros fotográficos e, ao final, um lanche de confraternização.



Figura 23: Memorial da "Vovozona".



Figura 24: Participantes da inauguração do memorial.

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

Não se aplica.

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

Não houveram reuniões do conselho gestor no período.



