

The background features a stylized illustration of a park. In the foreground, there are several rounded, green trees with dark brown trunks and branches. Some trees have small, brown, textured leaves. In the middle ground, there are more trees and a pink building with horizontal lines. In the background, there are more trees and a blue building with horizontal lines. The sky is white with a pattern of small, pink, star-like shapes. Two dark blue birds are flying in the upper right corner.

RELATÓRIO TRIMESTRAL

PARQUE JARDIM
FELICIDADE

1º TRIMESTRE DE 2022



A NATUREZA NOS CONECTA

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 FREQUENTADOR.....	9
2.3. PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS	12
2.4. PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DA FAUNA	16
2.5. PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS	18
2.6. PLANO DE SEGURANÇA.....	18
2.7. PLANO DE ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL.....	19
2.8. PLANO DE CONSCIENTIZAÇÃO E INCLUSÃO	19
2.9. PLANO DE PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS E PROTEÇÃO CONTRA DESCARGAS ATMOSFÉRICAS	21
2.10 PLANO DE LIMPEZA	22
2.11 PLANO DE CONSERVAÇÃO DE INFRAESTRUTURA, EDIFICAÇÕES, EQUIPAMENTOS E MOBILIÁRIO.....	23
3. ANÁLISE DE CONFORMIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS COMPARATIVAMENTE AOS PLANOS OPERACIONAIS	30
4. RELAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE FREQUENTADORES CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO OU SUGESTÃO, DATA E AS MEDIDAS TOMADAS EM RELAÇÃO A ELAS;	32
5. RESUMO DAS CONSTATAÇÕES DE OCORRÊNCIAS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO, DATA, AS MEDIDAS TOMADAS E O TEMPO DE RESPOSTA A CADA UMA DELAS:	32
6. LISTA DE EVENTOS REALIZADOS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO, DATA, REGISTRO FOTOGRAFICO, O PÚBLICO ESPERADO E EFETIVO E IMPACTOS GERADOS E AÇÕES MITIGADORAS.....	32
7. LISTA DAS ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS E ESPORTIVAS AOS OFERECIDAS FREQUENTADORES, DE MANEIRA GRATUITA, CONTENDO: NÚMERO DE HORAS DISPONIBILIZADAS, NÚMERO DE PARTICIPANTES, LOCAL E HORÁRIOS DAS ATIVIDADES;..	33
8. RESUMO DAS OCORRÊNCIAS RELACIONADAS AOS EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS, SUBCONTRATADOS E OUTROS EXECUTORES ATIVIDADES NOS PARQUES.....	36
9. ATAS DAS REUNIÕES E DESCRIÇÃO DE ENCAMINHAMENTOS COM OS CONSELHOS GESTORES;.....	36

FIGURAS

Figura 1: Quantidade de matérias no período.....	8
Figura 2: Meios de veiculação de matérias.....	8
Figura 3: Placa portão de entrada principal.....	10
Figura 4: Regulamento do parque	10
Figura 5: Termômetro e álcool em gel.....	10
Figura 6: Medidas sanitárias e recomendações.....	11
Figura 7: Roçagem dos gramados.....	13
Figura 8: Manejo das áreas verdes	14
Figura 9: Distribuição do material triturado para proteção do solo	15
Figura 10: Placa de atenção para animais em época de reprodução	17
Figura 11: Publicações sobre o Parque Jardim Felicidade	20
Figura 12: Aniversário da Cidade de São Paulo.....	20
Figura 13: Dia da Floresta e das árvores.	21
Figura 14: Limpeza da área externa com lavadora de alta pressão.....	22
Figura 15: Recuperação e pintura dos bancos	24
Figura 16: Pintura da área da Bocha	25
Figura 17: Adequação dos acessos	25
Figura 18: Adequação dos acessos (antes e depois)	26
Figura 19: Adequação dos acessos	26
Figura 20: Melhorias na arquibancada.....	27
Figura 21: Casa do lago (antes e depois).....	27
Figura 22: Casa do lago (antes e depois).....	28
Figura 23: Casa do lago (antes e depois).....	28
Figura 24: manutenção do gradil (antes e depois)	29
Figura 25: manutenção do Playground (antes e depois)	29
Figura 26: Manutenção das tampas de caixas	29
Figura 27: Equipe CECCO Pirituba e visitantes durante as práticas corporais de medicina chinesa	34
Figura 28: Equipe CECCO Pirituba e participantes durante as práticas corporais de medicina chinesa.....	34
Figura 29: Educação ambiental sobre outono e suas principais características	34
Figura 30: Mandala coletiva com folhas e flores coletados no parque	35

Figura 31: Construção coletiva de mandala com folhas e flores coletados no parque durante a caminhada meditativa e contemplativa.....	35
Figura 32: Danças circulares de agradecimento e encerramento das atividades.....	36

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.	11
Tabela 4: Comparativo das Pesquisas de Satisfação de frequentadores realizadas em 2022.....	11
Tabela 5: Laudo de acordo com a CONAMA 357	16
Tabela 6: Quantidade dos resíduos gerados por mês	18
Tabela 7: Análise de conformidade da prestação dos serviços	30

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório trimestral tem como objetivo apresentar as informações sobre a operação e gestão do Parque Jardim Felicidade, 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 N°001/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.

No dia 16 de novembro de 2021, a Urbia assumiu a gestão e operação do Parque Jardim Felicidade, localizado na Rua Laudelino Vieira de Campos, 265, Jardim Felicidade. Inaugurado em 20 de setembro de 1990, o parque tem uma área total de 28.800 m² e fica aberto diariamente das 7:00h às 18:00h.

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 Jardim Felicidade, 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 5 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,

e-mail:

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;
- 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 Jardim Felicidade, 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 Jardim Felicidade:

Tabela 1: Quantitativo de atendimentos no geral

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

	313	100%
--	------------	-------------

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:

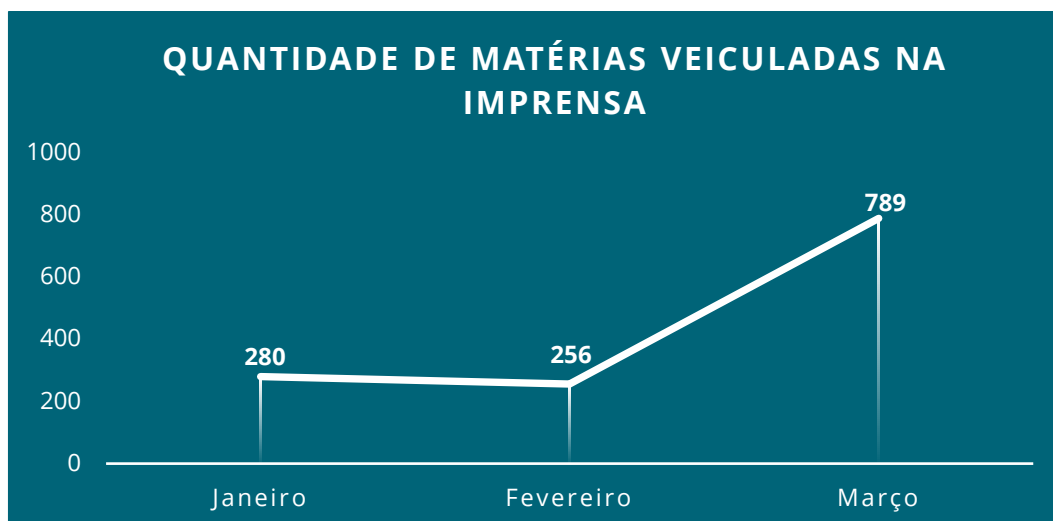


Figura 1: Quantidade de matérias no período

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.

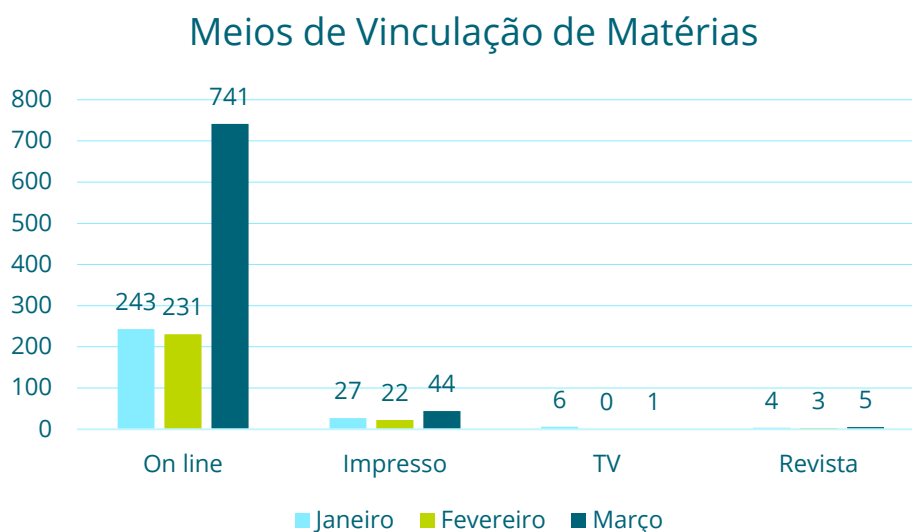


Figura 2: Meios de veiculação de matérias

2.2. PLANO DE ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO FREQUENTADOR

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.

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.

Muitas das ações propostas neste Plano seguem no âmbito do planejamento, porém muitas mudanças então sendo feitas. Toda as placas de sinalização da área administrativa, banheiros, lixeiras, *playgrounds* e demais áreas foram substituídas por novas.



Figura 3: Placa portão de entrada principal



Figura 4: Regulamento do parque



Figura 5: Termômetro e álcool em gel



Figura 6: Medidas sanitárias e recomendações

A Urbia Assumiu o Parque Jardim Felicidade em novembro de 2021. Sendo assim não é possível elaborar um comparativo do quantitativo de frequentadores. Neste trimestre, o Parque Jardim Felicidade recebeu uma média superior a 2.800 visitantes por mês. Abaixo, são apresentados o número de frequentadores do Parque Jardim Felicidade nos meses de janeiro a março de 2022.

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
3.224	2.916	2.385	8.525
37,82%	34,21%	27,98%	

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 frequentadores realizadas em 2022

PARQUE JARDIM FELICIDADE	4º TRIMESTRE 2021	1º TRIMESTRE 2022

PE01 – Limpeza	0,80	0,86
PE02 – Qualidade e Atualidade de Equipamentos	0,62	0,70
PE03 – Manejo de áreas verdes	0,84	0,88
PE04 – Segurança	0,79	0,85
PE06 – Acessibilidade	0,65	0,73
PE07 – Serviços de orientação	0,72	0,78
PE08 – Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte	0,55	0,69
PE09 – Cordialidade dos funcionários	0,93	0,92
NFPS	0,76	0,82

Fonte: Instituto PHD, 2022.

Estes valores podem ser utilizados como balizamento das ações e ter como referência da gestão e operação do parque. Se compararmos as notas do trimestre anterior podemos constatar uma evolução da avaliação dos usuários.

A partir da assunção, os resultados acima expostos evidenciam as melhoras que as ações implantadas pela Urbia na gestão do Parque Jardim Felicidade. Sendo assim, podemos concluir que as ações desempenhadas pela Urbia evidenciam uma melhora na experiência e acolhimento dos usuários.

2.3. PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS

Os serviços de manejo e conservação de recursos naturais do Parque Jardim Felicidade, durante este primeiro trimestre, seguiram o planejamento das atividades, visando melhoria contínua nos cuidados com as áreas verdes.

Durante este primeiro trimestre de 2022, a equipe de manejo do parque Jardim Felicidade realizou um intenso trabalho de recuperação de canteiros e limpeza em todo o parque.

Para as áreas de gramado, a recomendação da operação de corte é após a produção e a dispersão de sementes foi considerada, tornando os locais atrativos para forragear aves granívoras, tais como papa-capim, bico-de-lacre, coleirinha e canário-da-terra. O corte de grama, incluindo a travessa e as áreas externas do parque foi realizado conforme demanda e necessidade, seguindo as diretrizes técnicas do Plano Diretor.



Figura 7: Roçagem dos gramados

A poda de arbustos e a remoção de plantas espontâneas seguiu andamento conforme demanda, bem como a eliminação de folhas secas, ramos doentes e danificados, brotos laterais e configuração da arquitetura para a planta.



Figura 8: Manejo das áreas verdes

A limpeza do parque é realizada diariamente e definida em plano de limpeza com a periodicidade de cada atividade. O material resultante de queda de folhas e galhos é direcionado à trituração, compostagem e forração de solos expostos, além de ser utilizado como composto para plantios.



Figura16: Material para ser triturado



Figura17: Material proveniente da trituração de galhos

A manutenção nas pistas de caminhada seguiu como prioridade, facilitando o acesso e uso pelos visitantes do parque. O material triturado de folhas seguiu espalhado uniformemente garantindo a cobertura do solo.

A manutenção nas pistas de caminhada seguiu como prioridade, facilitando o acesso e uso pelos visitantes do parque. O material triturado de folhas seguiu espalhado uniformemente garantindo a cobertura do solo.



Figura 9: Distribuição do material triturado para proteção do solo

A poda de arbustos e a remoção de plantas espontâneas seguiu andamento conforme demanda, bem como a eliminação de folhas secas, ramos doentes e danificados, brotos laterais e configuração da arquitetura para a planta.

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 laudos, nesse período foi encaminhado para aprovação um laudo de manejo arbóreo solicitando a autorização para a supressão de uma árvore. Os trâmites entre o encaminhamento do laudo e a aprovação do manejo arbóreo com a publicação no Diário Oficial do Município de

São Paulo (DOM) desse laudo, levou 5 dias. Pelo fato do laudo ter sido enviado no final do mês de março, o manejo será realizado no próximo trimestre corrente.

Não houve atividade de poda e supressão no parque no primeiro trimestre de 2022.

Recursos hídricos

Sabe-se que a qualidade das águas dos recursos hídricos do Parque Jardim Felicidade não é uma responsabilidade da Urbia. No entanto, realizamos o monitoramento trimestral da qualidade das águas do córrego do Parque. No dia 23 de dezembro, 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
14/03/2022	Córrego	CONAMA 357 ART 15 - Classe 2	O(s) parâmetro(s) Clorofila A, Nitrato (como N), Manganês Total ultrapassam os limites máximos permitidos.	<u>NÃO ATENDE</u>

Fonte: Hidrolabor, 2022.

2.4. PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DA FAUNA

Referente aos animais domésticos no Parque Jardim Felicidade, a Urbia reforçou a comunicação sobre a utilização de guia e focinheira quando necessário, segundo seu Regulamento Interno.

Há 4 (quatro) felinos comunitários que residem no Parque, e devido a ocorrência, disponibilizamos ração adequada e água próximo a administração. No final de março um dos gatos foi adotado espontaneamente por um de nossos colaboradores e, a castração programada para o dia 15/04/2022.

Foram instaladas placas de sinalização e conscientização à população quanto ao período de reprodução dos animais silvestres, reforçando a atenção para áreas de ninho e de reprodução, favorecendo ainda a educação ambiental quanto a importância desses animais para o equilíbrio ecológico.

Importante mencionar que, no dia 08/03/2022 realizamos uma solicitação online no Portal 156 da Prefeitura de São Paulo, para o serviço de vistoria em ninhos “abelhas e vespas” – Protocolo 28219136. O ninho estava instalado em um galho baixo de pitangueira em área de passagem e, após avaliação técnica realizada pela Equipe de Vigilância em Saúde (UVIS), foi constatado risco de acidentes e, portanto, feito a remoção do mesmo.



Figura 10: Placa de atenção para animais em época de reprodução

2.5. PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

Os resíduos gerados no Parque Jardim Felicidade, seja pelos frequentadores ou pelos procedimentos de limpeza, poda de árvores, roçagem ou varrição, foram separados na fonte e classificados em recicláveis, rejeitos e resíduos florestais.

Os resíduos florestais das atividades de manejo, como podas, cortes de grama e outras atividades são destinados à composteira ou passam por um processo de trituração, e todo o material proveniente é utilizado para alimentação da própria cadeia de tratamento das áreas verde.

Neste período, o parque Jardim Felicidade gerou um total de 535kg de resíduos.

Tabela 6: Quantidade dos resíduos gerados por mês

	Janeiro/22	Fevereiro/22	Março/22	Total
Rejeitos	140	110	103	353
Recicláveis	95	54	33	182
Total	235	164	136	535
%	44%	31%	25%	100%

Fonte: QSMA Urbia, 2022.

2.6. PLANO DE SEGURANÇA

O parque Jardim Felicidade possui postos de vigiância nas portaria e equipe de segurança especializada, realizando rondas frequentes para manutenção e garantia da segurança dos frequentadores e do patrimônio do parque, ampliando a sensação de segurança dos frequentadores. Os vigilantes são treinados periodicamente, e o efetivo disposto nas três portarias realiza a contagem do

público ingressante. Não foram constatadas ocorrências de segurança no período apurado.

2.7. PLANO DE ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL

Quanto do atendimento às emergências e atendimento ambulatorial, a equipe de vigilância do Parque Jardim Felicidade possui treinamento de brigadista de emergências, abrangendo conteúdos focados aos primeiros socorros em caso de incidentes com frequentadores e trabalhadores. Para o período apurado não foram identificadas ocorrências de emergências e atendimento ambulatorial.

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.

Além de atenção às propostas físicas, no âmbito social precisamos ser atentos aos grupos vulneráveis, fruto de comportamentos históricos e estruturais. A agenda de treinamentos da equipe contempla temas como diversidade e inclusão.

Frequentemente são feitas postagens em nossa rede social buscando promover a conscientização sobre a importância do meio ambiente.



Figura 11: Publicações sobre o Parque Jardim Felicidade

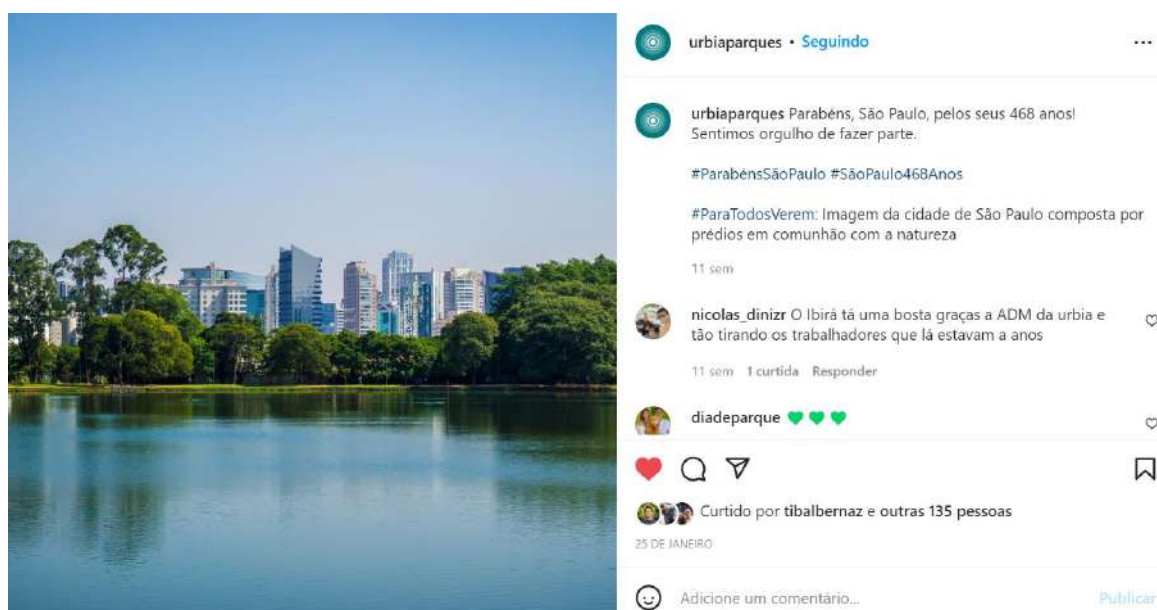


Figura 12: Aniversário da Cidade de São Paulo.



Figura 13: Dia da Floresta e das árvores.

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

A Urbia realizou treinamento de brigadista aos vigilantes do Parque Jardim Felicidade, abrangendo conteúdos como primeiros socorros e combate a princípio de incêndio. Atuando preventivamente em qualquer risco de incêndio, neste trimestre, todos os extintores passaram por manutenção e recargas, estando aptos para eventuais ocorrências.

No trimestre em questão tivemos um princípio de incêndio, iniciado em decorrência de uma queda de árvore, porém foi controlado rapidamente.

2.10 PLANO DE LIMPEZA

Devido a pandemia da Covid-19, a Urbia intensificou suas práticas e protocolos de limpeza e higiene. Foram criados *checklists* diários e acompanhamento instantâneo dos pontos críticos para limpeza e abastecimentos de insumos. Foram priorizadas ações para apoio no controle do Covid-19, como: (i) Totens dispensadores de álcool em gel; (ii) Intensificação da higienização de sanitários; (iii) Limpeza das calçadas e áreas externas; (iv) Uso da lavadora de alta pressão para a lavagem do piso intertravado; (v) Limpeza constante da área do parquinho (*playground*).



Figura 14: Limpeza da área externa com lavadora de alta pressão.

Foram incorporados à operação de limpeza do parque, equipamentos e maquinários aumentando a produtividade e qualidade da zeladoria do parque.

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

Logo a assumir a gestão do parque, a Urbia tem realizado diversas manutenções em vários locais, no intuito de manter os equipamentos e o Parque em pleno funcionamento. Diariamente é feita 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 recorrentes, como infiltrações, fornecimento de energia e grandes reformas nas quadras, pista de skate, 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.

Das principais ações de manutenção realizadas pela Urbia neste 1 trimestre de 2022, destacam-se: (i)**Bancos:** recuperação de bancos quebrados, pintura e delimitação com pedriscos em áreas de solo muito umido (ii)**Área da Bocha:** mureta para contenção do solo, canaletas, reforço na base das vigas de sustentação e pintura. (iii)**Escadarias e vias de caminhada:** escavação, recuperação dos paralelepípedos, nivelamento dos degrais, contrapiso, muretas de contenção e canaletas laterais para escoamento de água. (iv)**Arquibancada das Quadras Esportivas:** Escavação, recuperação dos paralelepípedos, nivelamento do solo e delimitação com pedriscos em áreas de solo muito umido (v)**Casa do Lago:** Recuperação de paredes e trincas, raspagem, reboco e contrapiso interno, telhado com troca das madeiras estruturais e reposição de

telhas, reforma das portas, mureta de contenção, nivelamento e delimitação com pedriscos em áreas de solo muito umido. **(vi) Gradil:** Recuperação de calçada, muretas de gradil e pintura. **(vii): Playground:** Retirada de aparelhos sucateados, recuperação e pintura dos brinquedos. **(viii) Manutenções Hidráulicas e de drenagem:** limpeza de calhas; verificação da estanqueidade das peças, vedantes e registros; limpeza dos reservatórios e verificação do funcionamento das boias; **(viii) Manutenções Civas – Pisos:** limpeza e troca de peças ou tampas danificadas; remoção de pragas;

Dado o estado da infraestrutura do parque recebido pela Urbia e o grande volume de atividades necessárias, a concessionária priorizou para este período o atendimento das necessidades do público e a garantia do funcionamento do parque dentro das normas de segurança.



Figura 15: Recuperação e pintura dos bancos



Figura 16: Pintura da área da Bocha



Figura 17: Adequação dos acessos



Figura 18: Adequação dos acessos (antes e depois)



Figura 19: Adequação dos acessos



Figura 20: Melhorias na arquibancada



Figura 21: Casa do lago (antes e depois)



Figura 22: Casa do lago (antes e depois)



Figura 23: Casa do lago (antes e depois)



Figura 24: manutenção do gradil (antes e depois)



Figura 25: manutenção do Playground (antes e depois)



Figura 26: Manutenção das tampas de caixas

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

Tabela 7: Análise de conformidade da prestação dos serviços

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 frequentador	Serviço de informações ao visitante - comunicação visual	Atendido
	Canal de atendimento	Atendido
	Contagem do número de frequentadores	Atendido
	Pesquisas de satisfação	Atendido
	Bebedouros disponíveis	Atendido
	Internet sem fio disponível	Dependendo do Plano de Intervenções
	Assessoria esportiva	Atendido
	Plano de rotas acessíveis	Dependendo 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	Parcialmente atendido
	Espécies exóticas invasoras	Atendido
	Vegetação sadia	Atendido
	Placa informativa/educativa na nascente	Depende do Plano de Intervenções
	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
	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	Impactado pela Pandemia
	Atividades inclusivas	Parcialmente Impactado pela Pandemia
	Mulheres nas atividades do parque	Impactado pela Pandemia
	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	Impactado pela Pandemia
	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
	Deteção 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 ao 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.

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

Não foram registradas reclamações pelo 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 houve ocorrências no Parque Jardim Felicidade nesse período.

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

Não houve eventos no Parque Jardim Felicidade nesse período.

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

Houve uma ação organizada pelo Centro de Convivência e Cooperativa (CECCO) - Pirituba no dia 25/03/2022, em comemoração ao retorno gradual das atividades presenciais em área aberta, com atividades praticas corporais da Medicina Tradicional Chinesa, oferecida gratuitamente aos frequentadores do espaço e do Parque Jardim Felicidade.

A programação seguiu:

- **09:00h - LIAN GONG Nível I e II:** Prática corporal que objetiva prevenir e tratar sintomas doloridos de todo o corpo, além de problemas osteomusculares, articulares, respiratórios e disfunções dos órgãos internos;
- **09:30h - XIANG GONG Nível I:** Trabalha o fortalecimento do coração e do pulmão, beneficiando as articulações de membros superiores e inferiores, reduzindo a ansiedade. Direcionando o praticante ao equilíbrio físico, mental e emocional.
- **10:00h - Caminhada Meditativa e Educação Ambiental** sobre o outono, aplicada pela gestora do parque e bióloga, Bruna Cristina Cartaxo;
- **10:30h as 11:00h - Construção de Mandala Coletiva** com folhas e flores e finalização com Danças Circulares.

Tivemos a presença de 10 participantes em um período total de atividades que somam 2 (duas) horas.



Figura 27: Equipe CECCO Pirituba e visitantes durante as práticas corporais de medicina chinesa



Figura 28: Equipe CECCO Pirituba e participantes durante as práticas corporais de medicina chinesa



Figura 29: Educação ambiental sobre outono e suas principais características



Figura 30: Mandala coletiva com folhas e flores coletados no parque

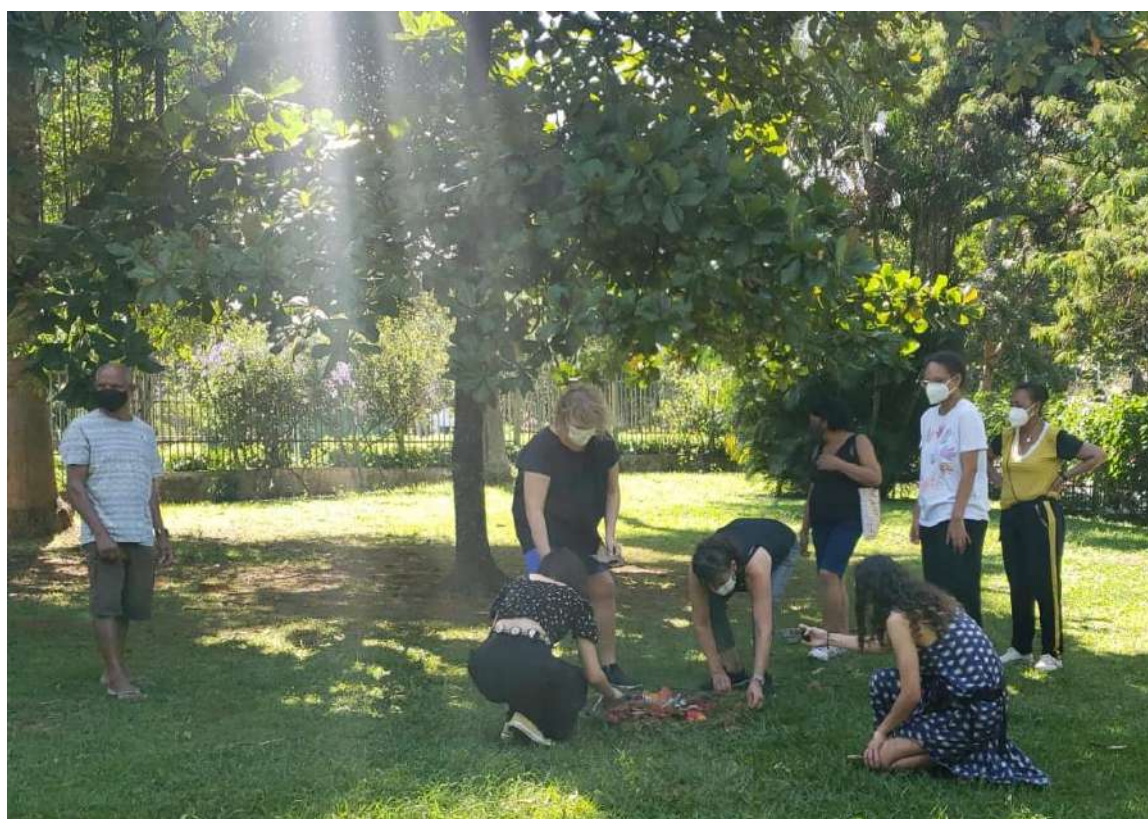


Figura 31: Construção coletiva de mandala com folhas e flores coletados no parque durante a caminhada meditativa e contemplativa



Figura 32: Danças circulares de agradecimento e encerramento das atividades

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 foram realizadas reuniões com o Conselho Gestor neste período.

