



# RELATÓRIO TRIMESTRAL

PARQUE JACINTHO  
ALBERTO

1º TRIMESTRE DE 2022



A NATUREZA NOS CONECTA

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....	4
2. ATIVIDADES EXECUTADAS DE ACORDO COM OS PLANOS OPERACIONAIS .....	4
2.1. PLANO DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO .....	5
2.2. PLANO DE ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO .....	9
2.3. PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS .....	12
2.4. PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DA FAUNA .....	14
2.5. PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS .....	15
2.6. PLANO DE SEGURANÇA.....	16
2.7. PLANO DE ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL.....	16
2.8. PLANO DE CONSCIENTIZAÇÃO E INCLUSÃO .....	17
2.9. PLANO DE PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS E PROTEÇÃO CONTRA DESCARGAS ATMOSFÉRICAS .....	20
2.10 PLANO DE LIMPEZA .....	20
2.11 PLANO DE CONSERVAÇÃO DE INFRAESTRUTURA, EDIFICAÇÕES, EQUIPAMENTOS E MOBILIÁRIO.....	21
3. ANÁLISE DE CONFORMIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS COMPARATIVAMENTE AOS PLANOS OPERACIONAIS .....	24
4. RELAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE USUÁRIOS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO OU SUGESTÃO, DATA E AS MEDIDAS TOMADAS EM RELAÇÃO A ELAS; .....	26
5. RESUMO DAS CONSTATAÇÕES DE OCORRÊNCIAS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO, DATA, AS MEDIDAS TOMADAS E O TEMPO DE RESPOSTA A CADA UMA DELAS: .....	27
6. LISTA DE EVENTOS REALIZADOS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO, DATA, REGISTRO FOTOGRÁFICO, O PÚBLICO ESPERADO E EFETIVO E IMPACTOS GERADOS E AÇÕES MITIGADORAS.....	27
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; .....	27
RESUMO DAS OCORRÊNCIAS RELACIONADAS AOS EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS, SUBCONTRATADOS E OUTROS EXECUTORES ATIVIDADES NOS PARQUES.....	29
8. ATAS DAS REUNIÕES E DESCRIÇÃO DE ENCAMINHAMENTOS COM OS CONSELHOS GESTORES;.....	29

## FIGURAS

Figura 1: Treinamento com funcionários.....	6
Figura 2: Quantidade de matérias no período.....	8
Figura 3: Meios de veiculação de matérias.....	9
Figura 4: Placa na entrada do parque Jacintho Alberto .....	10
Figura 5: Placas do parque Jacintho Alberto.....	10
Figura 6: Atividades de roçagem .....	12
Figura 7: Poda no Parque Jacintho Alberto.....	14
Figura 8: Atividades de poda no Parque Jacintho Alberto .....	14
Figura 9: Quantidade dos resíduos gerados por mês.....	15
Figura 10: Porcentagem total dos resíduos gerados no trimestre .....	16
Figura 11: Publicação sobre a biodiversidade do Parque Jacintho Alberto. ....	18
Figura 12: Aniversário da Cidade de São Paulo.....	18
Figura 13: Publicação sobre a biodiversidade do Parque Jacintho Alberto. ....	19
Figura 14: Dia da Floresta e das árvores. ....	19
Figura 15: Pintura da área (antes e depois).....	22
Figura 16: Manutenção nos quiosques (Antes e depois).....	22
Figura 17: Manutenção na pista de skate .....	23
Figura 18: Pintura da administração (antes e depois).....	23
Figura 19: Pintura dos bebedouros (antes e depois) .....	23
Figura 20: Manutenção da quadra.....	24
Figura 21: Educação ambiental no parque Jacintho Alberto .....	28
Figura 22: Educação ambiental no parque Jacintho Alberto .....	28
Figura 23: Educação ambiental no parque Jacintho Alberto .....	28

## TABELAS

Tabela 1: Quantitativo de atendimentos no geral .....	7
Tabela 2: Análise da rede social Instagram .....	8
Tabela 3: Público Recebido entre 01/01/2022 e 31/03/2022 .....	11
Tabela 4: Comparativo das Pesquisas de Satisfação de usuários realizadas em 2022. ....	11
Tabela 5: Análise de conformidade da prestação dos serviços .....	24

## 1. INTRODUÇÃO

O presente relatório trimestral tem como objetivo apresentar as informações sobre a operação e gestão do Parque Jacintho Alberto, 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 Jacintho Alberto, localizado na Rua Talófitos, 16 - Jardim Pirituba. Inaugurado em 2007, o parque tem uma área total de 37.595 m<sup>2</sup> e fica aberto diariamente das 6:30h 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 Jacintho Alberto, 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 20 horas de treinamentos com seus funcionários e subcontratados.



Figura 1: Treinamento com funcionários

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 Jacintho Alberto, 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 Jacintho Alberto:

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%
	<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:

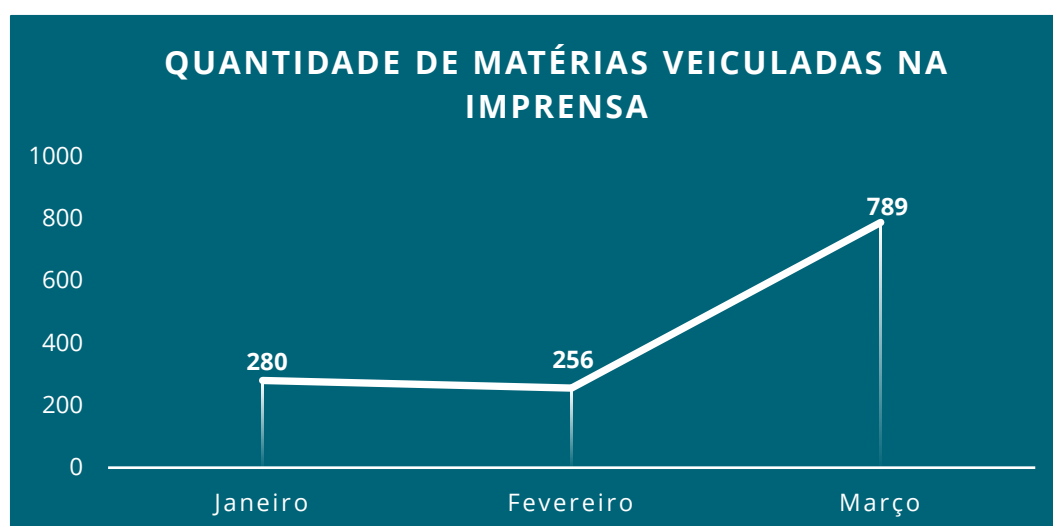


Figura 2: Quantidade de matérias no período

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.

### Meios de Vinculação de Matérias

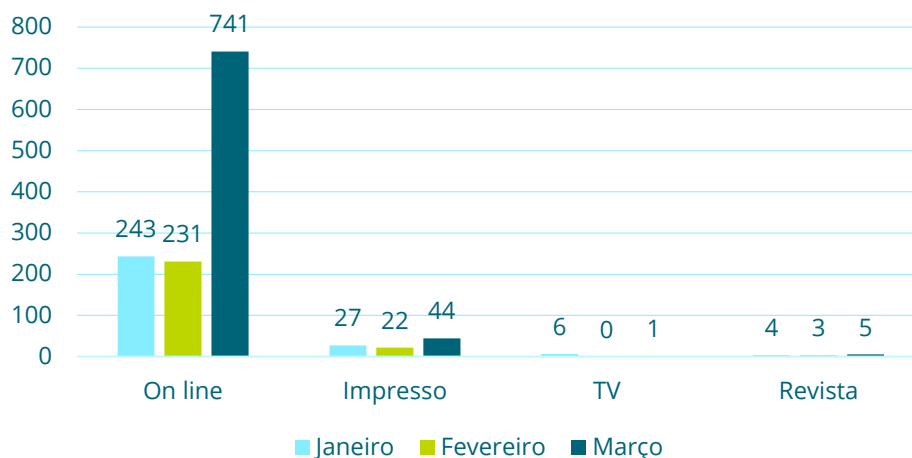


Figura 3: Meios de veiculação de matérias

## 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.

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 4: Placa na entrada do parque Jacintho Alberto

A Urbia também desenvolveu uma padronização das placas e informativos de todo o parque, melhorando assim a comunicação dos todos os visitantes.



Figura 5: Placas do parque Jacintho Alberto

A Urbia Assumiu o Parque Jacintho Alberto em novembro de 2021. Sendo assim não é possível elaborar um comparativo do quantitativo de frequentadores. Neste trimestre, o Parque Jacinto Alberto recebeu uma média superior a 10.500 visitantes por mês, notando-se um aumento contínuos dentre os meses. Abaixo,

são apresentados o número de frequentadores do Parque Jacintho Alberto 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
8.715	11.044	12.507	<b>32,266</b>
27,01%	34,23%	38,76%	

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 2022.

JACINTHO ALBERTO	4º TRIMESTRE 2021	1º TRIMESTRE 2022
PE01 – Limpeza	0,81	0,87
PE02 – Qualidade e Atualidade de Equipamentos	0,63	0,76
PE03 – Manejo de áreas verdes	0,83	0,90
PE04 – Segurança	0,81	0,86
PE06 – Acessibilidade	0,81	0,79
PE07 – Serviços de orientação	0,71	0,75
PE08 – Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte	0,58	0,64
PE09 – Cordialidade dos funcionários	0,94	0,93
<b>NFPS</b>	<b>0,78</b>	<b>0,83</b>

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 Jacintho Alberto. 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 Jacintho Alberto, 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 Jacintho Alberto 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.



Figura 6: Atividades de roçagem

A poda de arbustos e remoção de plantas espontâneas segue em andamento 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 são feitos semanalmente ou conforme demanda, utilizando plantas ornamentais já existente no parque, a fim de manter o ambiente sempre bonito e limpo.

A manutenção e corte da vegetação nas pistas de caminhada seguem sendo feitas sempre que necessário, para que as áreas de caminha do parque estejam sempre livres e bem cuidadas.

### **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 foram encaminhados para aprovação cinco laudos de manejo arbóreo solicitando a autorização para a supressão de 3 árvores e poda de outros 24 indivíduos arbóreos. Os trâmites entre o encaminhamento dos laudos e as aprovações do manejo arbóreo com a publicação no Diário Oficial do Município de São Paulo (DOM) desses laudos, levou em média 16 dias.





Figura 7: Poda no Parque Jacintho Alberto

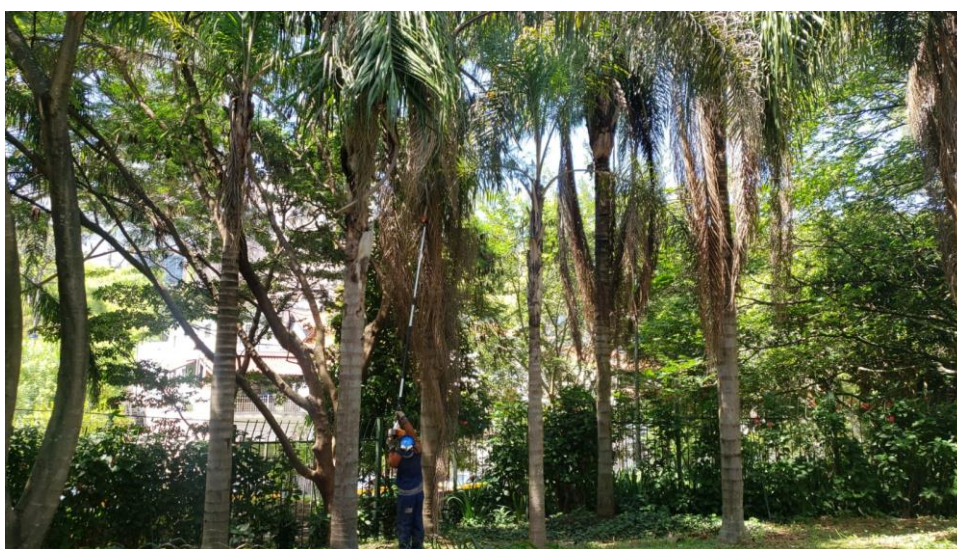


Figura 8: Atividades de poda no Parque Jacintho Alberto

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

Referente aos animais domésticos no Parque Jacintho Alberto, a Urbia reforçou a comunicação sobre a utilização de guia e focinheira quando necessário, segundo seu regulamento Interno. Não foram registrados cães e felinos abandonados no período.



## 2.5. PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

Os resíduos gerados no Parque Jacintho Alberto, 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.

Além dos resíduos produzidos pelo consumo, o Parque recolhe também os resíduos das atividades de manejo, como podas, cortes de grama e outras atividades e são destinados à composteira após passarem por um processo de trituração, e o material proveniente é utilizado para alimentar a própria cadeia de tratamento das áreas verde.

No referido período, foram gerados um total de 633,31 kg de resíduos no Parque Jacintho Alberto. Abaixo, podemos observar a produção deste resíduo.

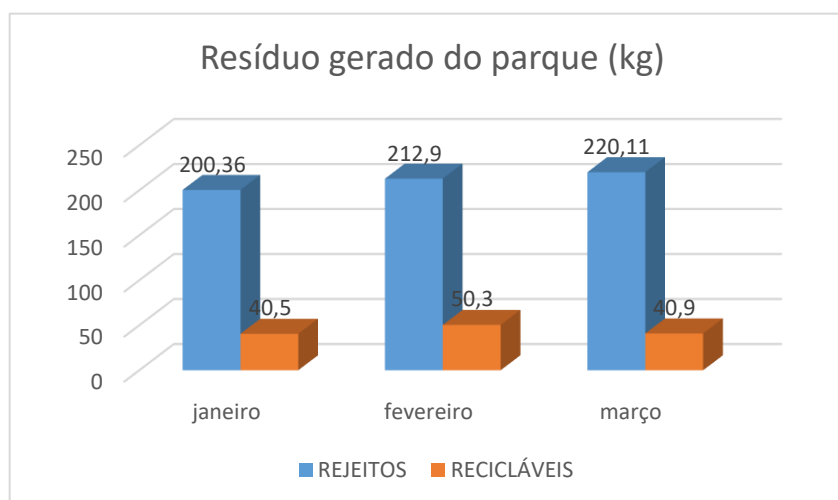


Figura 9: Quantidade dos resíduos gerados por mês

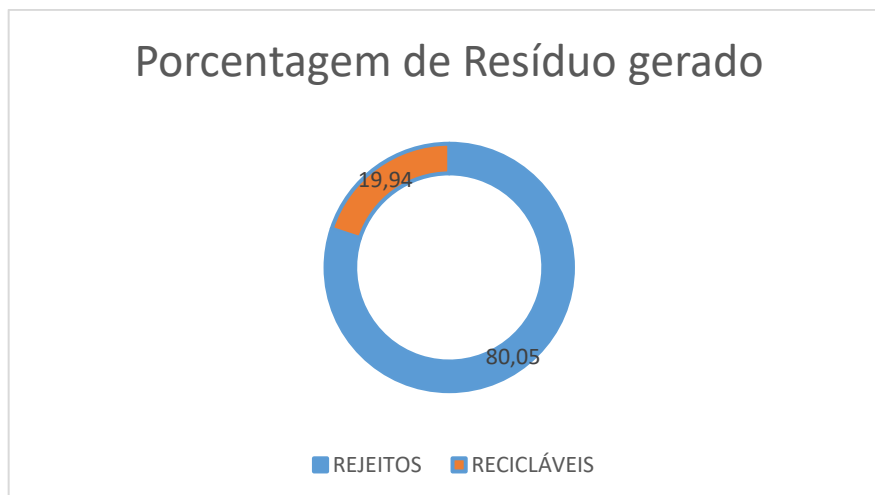


Figura 10: Porcentagem total dos resíduos gerados no trimestre

## 2.6. PLANO DE SEGURANÇA

O Parque Jacintho Alberto conta com uma equipe de vigilância patrimonial 24 horas por dia. São realizadas rondas frequentes para garantir a 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. Também contamos com o apoio da Guarda Civil Metropolitana, que frequentemente realiza rondas todos os dias.

## 2.7. PLANO DE ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL

No que tange ao atendimento ambulatorial e emergencial, os vigilantes do Parque Jacintho Alberto possuem treinamento de brigadista e primeiros socorros e estão aptos a efetuarem o primeiro atendimento em caso de incidentes com usuários e trabalhadores.

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.

## 2.8. 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: Publicação sobre a biodiversidade do Parque Jacintho Alberto.



Figura 12: Aniversário da Cidade de São Paulo.



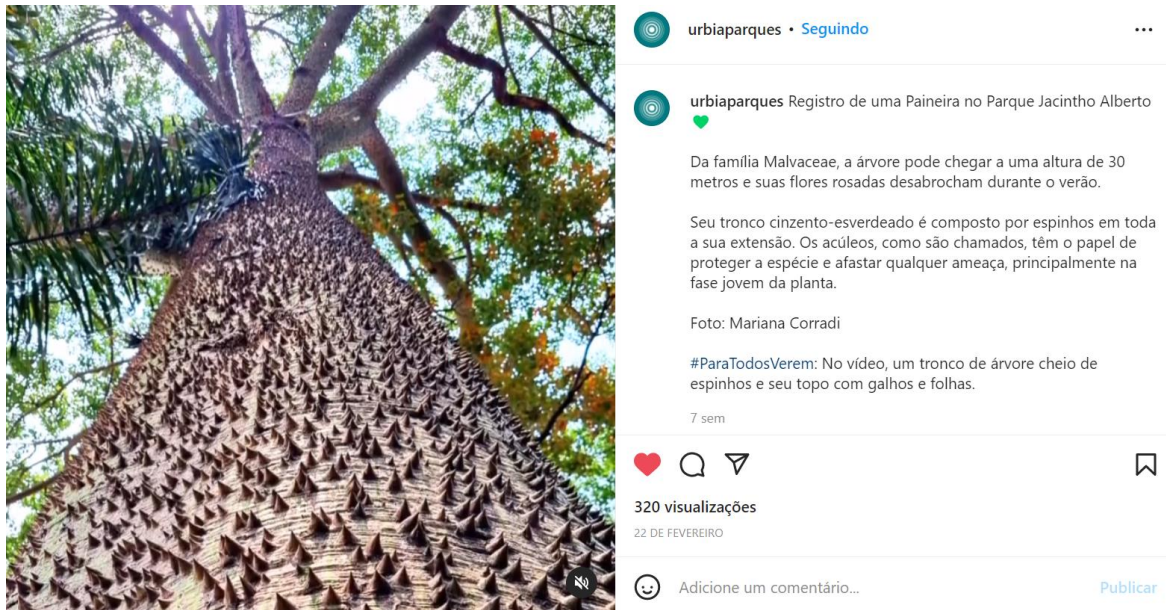


Figura 13: Publicação sobre a biodiversidade do Parque Jacintho Alberto.

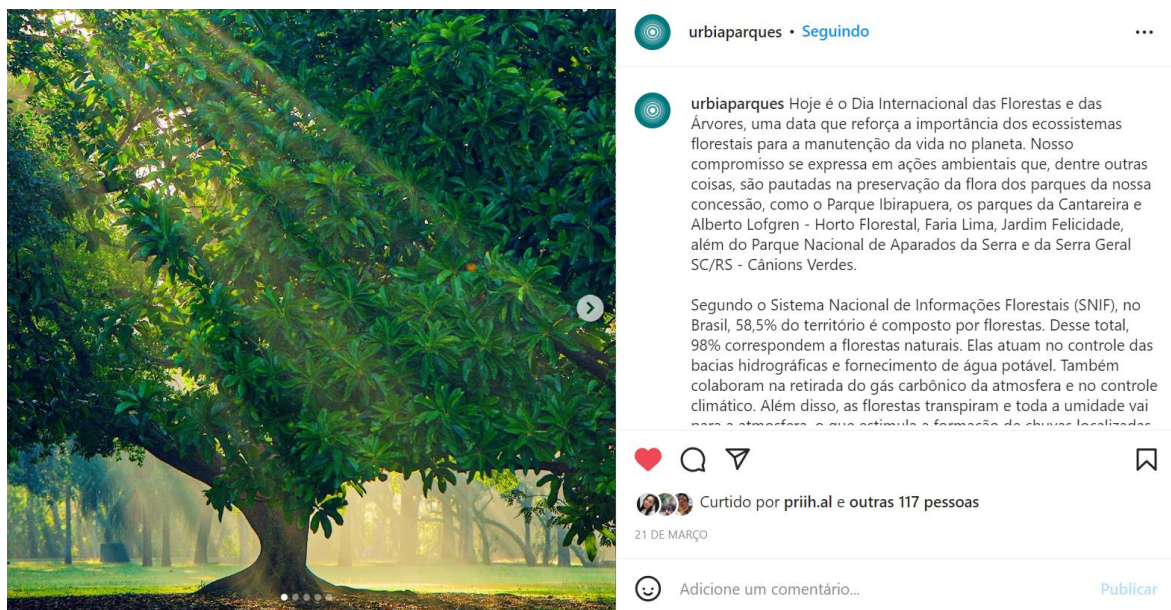


Figura 14: Dia da Floresta e das árvores.

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

A Urbia realizou treinamento de brigadista aos vigilantes do Parque Jacintho Alberto, 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

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 apoiar no controle do Covid-19, como:

- Sanitização das áreas utilizadas pelos colaboradores do parque;
- Totens de álcool em gel;
- Intensificação da higienização de sanitários;
- Limpeza das calçadas e áreas externas;
- Uso da lavadora de alta pressão para a lavagem do piso intertravado.

## 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.

Neste 1º trimestre de 2022, foram feitas manutenções pontuais como:

- **Elétrica:** Revisão e correções em quadros de distribuição, fios, bombas elétricas e contatos; troca de lâmpadas queimadas, espelhos e tomadas;
- **Hidráulica e drenagem:** limpeza de calhas; verificação da estanqueidade das peças, vedantes e registros; limpeza dos reservatórios e verificação do funcionamento das boias;
- **Pisos:** limpeza e troca de peças ou tampas danificadas; remoção de pragas;
- **Bancos:** recuperação de bancos de madeiras que estavam quebrados.
- **Pinturas:** em locais onde haviam pintura deteriorada.



Dado o estado da infraestrutura do parque recebido pela Urbia e o grande volume de atividades necessárias, a Urbia tem priorizado atender as necessidades do público e garantir o funcionamento do parque dentro das normas de segurança.



Figura 15: Pintura da área (antes e depois)



Figura 16: Manutenção nos quiosques (Antes e depois)



Figura 17: Manutenção na pista de skate



Figura 18: Pintura da administração (antes e depois)



Figura 19: Pintura dos bebedouros (antes e depois)





Figura 20: Manutenção da quadra

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

Tabela 5: 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 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	Impactado pela Pandemia
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	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
	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	Impactado pela Pandemia
	Atividades inclusivas	Impactado pela Pandemia
	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
	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 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.

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

DATA	TÍTULO/DESCRIÇÃO	AÇÃO
09/01/2022	Solicitada limpeza de canaletas, retirada de folhas e limpeza da calçada externa	Informado que as solicitações estão previstas no cronograma de início das atividades do parque

Fonte: Fale Conosco Urbia, 2022.

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

Não tivemos ocorrências durante este trimestre

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 Jacintho Alberto 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 mês de março, tivemos um trabalho de educação ambiental com a escola EMF Cambalhota, 40 alunos e 3 professoras participaram da ação que ocorreu durante o período matutino.





Figura 21: Educação ambiental no parque Jacintho Alberto



Figura 22: Educação ambiental no parque Jacintho Alberto



Figura 23: Educação ambiental no parque Jacintho Alberto



8. 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;

A Urbia não teve acesso as atas das reuniões ocorridas do período.

