

RELATÓRIO TRIMESTRAL

**PARQUE TENENTE
BRIGADEIRO ROBERTO
FARIA LIMA**

1º TRIMESTRE DE 2022



1 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	11
2.6. PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DA FAUNA	16
2.8. PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS	16
2.9. PLANO DE SEGURANÇA.....	18
2.10. PLANO DE CONSCIENTIZAÇÃO E INCLUSÃO.....	18
2.11. 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	23
4. RELAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE USUÁRIOS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO OU SUGESTÃO, DATA E AS MEDIDAS TOMADAS EM RELAÇÃO A ELAS;	25
5. RESUMO DAS CONSTATAÇÕES DE OCORRÊNCIAS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO, DATA, AS MEDIDAS TOMADAS E O TEMPO DE RESPOSTA A CADA UMA DELAS;	25
6. LISTA DE EVENTOS REALIZADOS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO, DATA, REGISTRO FOTOGRÁFICO, O PÚBLICO ESPERADO E EFETIVO E IMPACTOS GERADOS E AÇÕES MITIGADORAS;.....	25
7. LISTA DAS ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS E ESPORTIVAS OFERECIDAS AOS USUÁRIOS, DE MANEIRA GRATUITA, CONTENDO: NÚMERO DE HORAS DISPONIBILIZADAS, NÚMERO DE PARTICIPANTES, LOCAL E HORÁRIOS DAS ATIVIDADES:	26
8. RESUMO DAS OCORRÊNCIAS RELACIONADAS AOS EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS, SUBCONTRATADOS E OUTROS EXECUTORES ATIVIDADES NOS PARQUES.....	30
9. ATAS DAS REUNIÕES E DESCRIÇÃO DE ENCAMINHAMENTOS COM OS CONSELHOS GESTORES;.....	30

FIGURAS

Figura 1: Quantidade de matérias no período	7
Figura 2: Meios de veiculação de matérias	8
Figura 3: Placa informativa entrada do parque	9
Figura 4: Roçagem área externa do parque	11
Figura 5: Manejo dos arbustos	12
Figura 6: Despraguejamento	12
Figura 7: Plantio de novos jardins	13
Figura 8: Proteção do solo e paisagismo	13
Figura 9: Atividades de poda.....	14
Figura 10: Poda de correção de galho quebrados pelo vento e chuva.....	15
Figura 11: Poda de correção de galho quebrados pelo vento e chuva.....	15
Figura 12: Quantidade dos resíduos gerados por mês.....	17
Figura 13: Porcentagem total dos resíduos gerados no trimestre	17
Figura 14: Atividades físicas disponibilizadas a todos os frequentadores do Parque.....	19
Figura 15: informações sobre a biodiversidade do Parque Faria Lima	19
Figura 16: Aniversário da Cidade de São Paulo.....	20
Figura 17: Manutenção da quadra.....	22
Figura 18: Caminhada ecológica	26
Figura 19: Caminhada ecológica	27
Figura 20: Atividade ginástica voluntária	27
Figura 21: Jogo finais de semana	28
Figura 22: Jogo comemorativo batalhão dos bombeiros.....	28
Figura 23: Projeto Meninos SAFRA.....	29

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. Fonte: Monitoramento interno - Urbia	10
Tabela 4: Comparativo das Pesquisas de Satisfação de usuários realizadas em 2022.	10
Tabela 5: Laudo de qualidade de água da Nascente do Parque Faria Lima	15
Tabela 6: Conformidade com os Planos Operacionais	23

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório trimestral tem como objetivo apresentar as informações sobre a operação e gestão do Parque Tenente Brigadeiro Faria Lima, 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 Tenente Brigadeiro Faria Lima, 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.

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 Parque Faria Lima, 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 Faria Lima:

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:

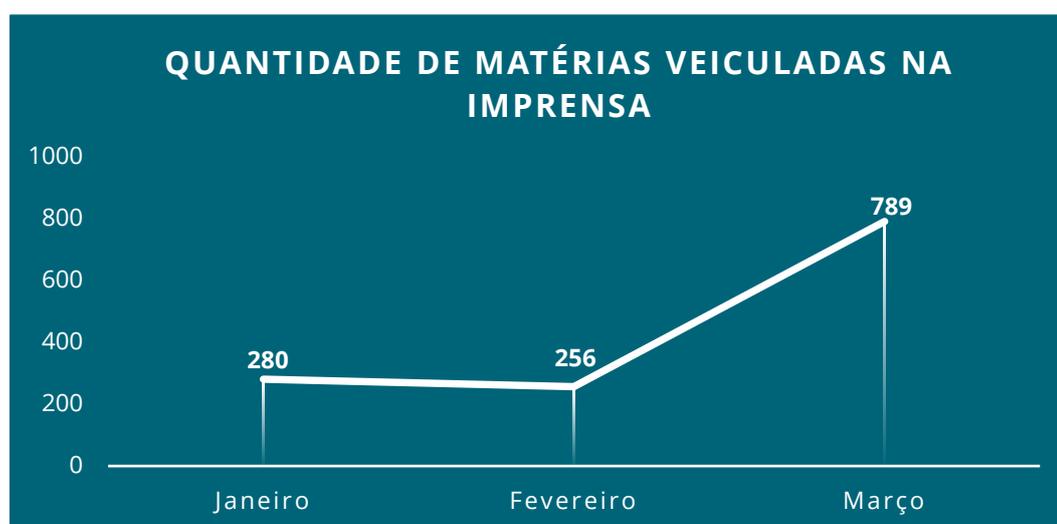


Figura 1: Quantidade de matérias no período

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.

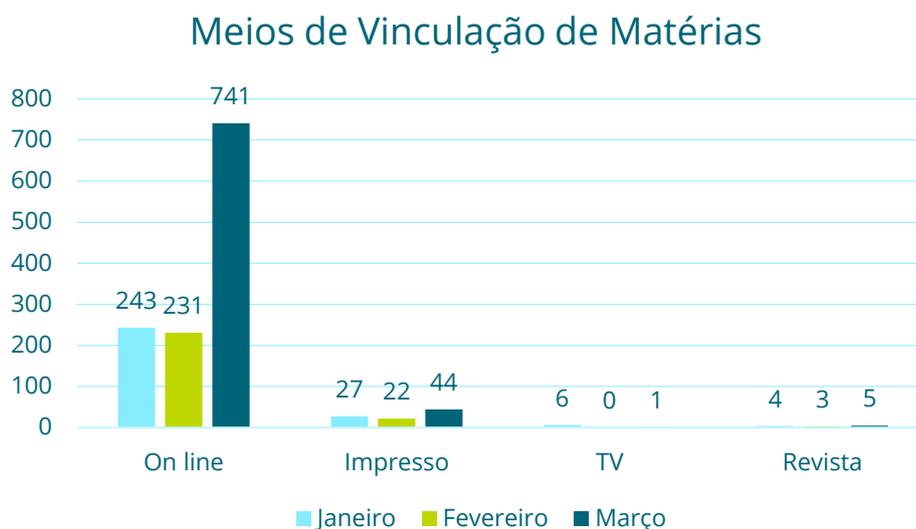


Figura 2: Meios de veiculação de matérias

2.2. PLANO DE ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO 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.

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



Figura 3: Placa informativa entrada do parque

Neste trimestre, mesmo com quantitativos muito abaixo do previsto pela concessionária, o Parque Faria Lima recebeu muitos visitantes, principalmente em janeiro, mês do recesso escolar. Este aumento do público também está relacionado com o avanço da vacinação contra a pandemia do Covid-19. Neste período, o Parque recebeu uma média de público superior a 8.000 visitantes por Mês. Se comparando ao primeiro trimestre de 2021, pode-se observar um aumento significativo, visto que havia recebido uma média de pouco mais de 6.000 visitantes em 2021.

Sendo assim, abaixo são apresentados o número de frequentadores do Parque Faria Lima nos meses correspondentes.

Tabela 3: Público Recebido entre 01/01/2022 e 31/03/2022. Fonte: Monitoramento interno - Urbia

01/01 a 31/01	01/02 a 28/02	01/03 a 31/03	TOTAL
8.790	10.584	11.448	30.822
28,52%	34,34%	37,14%	

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.

FARIA LIMA	1º TRIMESTRE 2021	2º TRIMESTRE 2021	3º TRIMESTRE 2021	4º TRIMESTRE 2021	1º TRIMESTRE 2022
PE01 – Limpeza	0,86	0,94	0,94	0,94	0,92
PE02 – Qualidade e Atualidade de Equipamentos	0,77	0,87	0,89	0,87	0,87
PE03 – Manejo de áreas verdes	0,92	0,96	0,96	0,97	0,94
PE04 – Segurança	0,86	0,92	0,93	0,93	0,93
PE06 – Acessibilidade	0,82	0,84	0,85	0,84	0,87
PE07 – Serviços de orientação	0,80	0,83	0,80	0,83	0,83
PE08 – Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte	0,73	0,75	0,75	0,70	0,79
PE09 – Cordialidade dos funcionários	0,92	0,94	0,94	0,96	0,96
NFPS	0,85	0,90	0,90	0,90	0,90

Fonte: Instituto PHD, 2021 e 2022.

Os resultados acima expostos evidenciam a manutenção das boas ações implantadas pela Urbia na gestão do parque Faria Lima, em comparação aos demais trimestres de 2021. Portanto, conclui-se que as ações desempenhadas pela Urbia tiveram efeito comprovadamente positivo 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 Tenente Brigadeiro Roberto Faria Lima, durante este primeiro trimestre de 2022, seguiram o planejamento das atividades, visando melhoria contínua nos cuidados com as áreas verdes.

A manutenção do corte dos gramados é realizada por uma equipe de roçadores, de forma a manter a grama em altura ideal, bem como executar o refilamento junto a guias e pavimento.



Figura 4: Roçagem área externa do parque

A limpeza do parque é realizada diariamente. O material resultante de queda de folhas e galhos é direcionado para a composteira, onde acontece a trituração, compostagem e forração de solos expostos. Aproveitando assim toda matéria orgânica que que caem das arvores, voltando para o solo de forma adequada.

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.



Figura 5: Manejo dos arbustos

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 dos canteiros da pista de caminhada é feita com frequência, para que estejam sempre limpas e bem cuidadas.



Figura 6: Despraguejamento



Figura 7: Plantio de novos jardins

Com o intuito de preservar, deixar com aparência mais bonita e prevenir erosões, a Urbia vem desenvolvendo proteção do solo com vegetação do Parque, utilizado são sobras de podas e limpeza.



Figura 8: Proteção do solo e 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 três anos de experiência.

Em relação a emissão de laudos, neste período foram encaminhados para aprovação cinco laudos de manejo arbóreo, solicitando a autorização para a supressão de treze árvores e a poda de outros 32 exemplares. 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, levaram em média 15 dias.

O manejo das palmeiras com a retirada de folhas mortas também foi realizado no parque Faria Lima. Outra atividade desenvolvida pela equipe de manejo arbóreo é a limpeza das touceiras de bambus com a retirada de indivíduos quebrados e doentes.



Figura 9: Atividades de poda



Figura 10: Poda de correção de galho quebrados pelo vento e chuva



Figura 11: Poda de correção de galho quebrados pelo vento e chuva

Recursos hídricos

Sabe-se que a qualidade das águas dos recursos hídricos do Parque Faria Lima não é de responsabilidade da Urbia. No entanto, a Urbia realiza o monitoramento trimestral da qualidade das águas da nascente do Parque. No trimestre foi emitido o laudo laboratorial de acordo com a Resolução CONAMA 357, Artigo 15 – Classe 2, apresentado nos anexos deste relatório.

Tabela 5: Laudo de qualidade de água da Nascente do Parque Faria Lima

Data da Coleta	Nome do Ponto	Tipo de Análise	Laudo	Atendimento
----------------	---------------	-----------------	-------	-------------

14/03/2022	Nascente	CONAMA 357 ART 15 - Classe 2	O(s) parâmetro(s) Manganês Total ultrapassam os limites máximos permitidos.	NÃO ATENDE
------------	----------	------------------------------------	---	----------------------------

Fonte: Hidrolabor, 2022.

2.6. PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DA FAUNA

Referente aos animais domésticos no Parque Faria Lima, a Urbia reforçou a comunicação sobre a utilização de guia e focinheira quando necessário, segundo seu regulamento interno. Não foram registrados animais abandonados ou mortos no período.

2.7. PLANO DE ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIA

No que tange ao atendimento ambulatorial e emergencial, os vigilantes do Parque Tenente Faria Lima possuem treinamento de brigadista e primeiros socorros e estão aptos a efetuarem o primeiro atendimento em caso de incidentes com usuários e trabalhadores. Neste período não foram registrados acidentes com os visitantes e funcionários do Parque.

2.8. PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

Os resíduos gerados no Parque Tenente Brigadeiro Roberto Faria Lima, seja pelos usuários ou pelos procedimentos de limpeza, poda de árvores, roçagem ou varrição, são separados na fonte. Essa separação classifica-se em resíduos recicláveis/ secos, rejeito ou resíduos orgânico/úmidos.

Além dos resíduos gerados, o parque trabalha também com os materiais provindos das atividades de manejo, como podas, resto de cortes de grama entre outros. Os galhos são destinados a trituração e as folhas e resto de gramas são destinados parte à composteira e parte as trilhas para manutenção e proteção do solo.

No referido período, foram gerados um total de 806,32 kg de resíduos no Parque Faria Lima. Abaixo, podemos observar a produção deste resíduo.

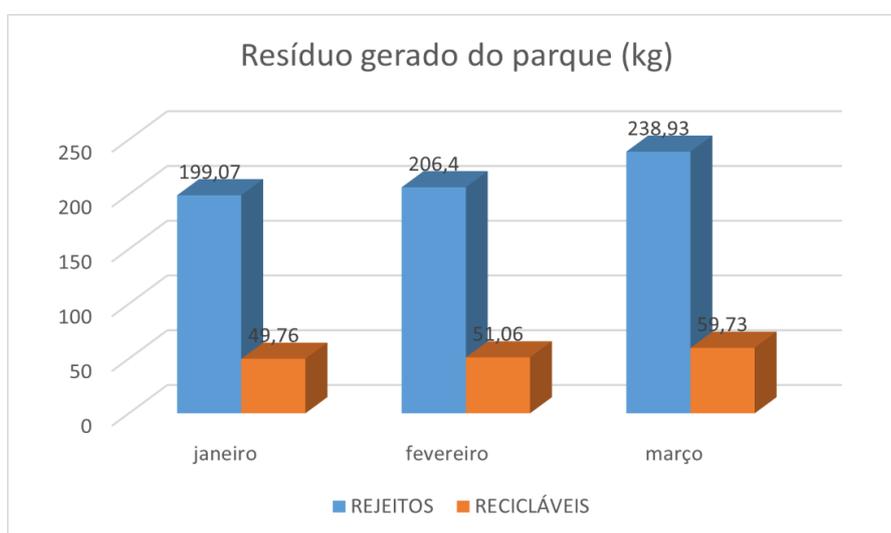


Figura 12: Quantidade dos resíduos gerados por mês

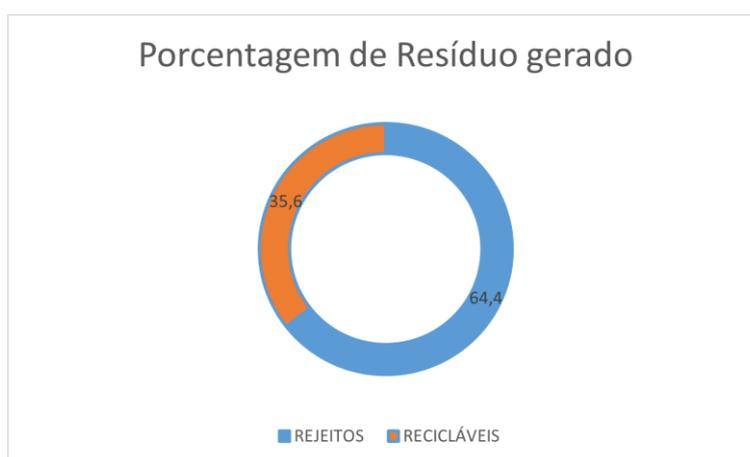


Figura 13: Porcentagem total dos resíduos gerados no trimestre

2.9. PLANO DE SEGURANÇA

O Parque Tenente Brigadeiro Roberto Faria conta com uma equipe de vigilância patrimonial 24 por dia. São realizadas rondas de 1h em 1h 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. Importante ressaltar que ainda recebemos o apoio dos órgãos públicos (GCM, Bombeiros e PM), cuja interação tem funcionado com excelência.

Não houve ocorrências no Parque Faria Lima neste primeiro trimestre de 2022.

2.10. 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 da 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.

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 14: Atividades físicas disponibilizadas a todos os frequentadores do Parque.



Figura 15: informações sobre a biodiversidade do Parque Faria Lima



Figura 16: Aniversário da Cidade de São Paulo.

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

A Urbia realizou treinamento de brigadista aos vigilantes do Parque Tenente Brigadeiro Roberto Faria Lima, abrangendo conteúdos como primeiros socorros e combate a princípio de incêndio. No trimestre em questão, não tivemos nenhuma ocorrência de incêndio.

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 check lists 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

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.

As estruturas do Parque apresentam problemas recorrentes, como infiltrações, superfícies alagadas 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.

Neste primeiro trimestre de 2022, foram feitas manutenções pontuais como:

- Quadra: Manutenção básica, pintura e reparo.
- 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;
- Calçada: Rebaixamento da guia para acesso de cadeirantes;
- Reforma vestiário: Dado inicio as obras do plano de intervenção;

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 nas normas de segurança.



Figura 17: Manutenção da quadra

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

Tabela 6: Conformidade com os Planos Operacionais

PLANO OPERACIONAL	INDICADOR	STATUS
Administração e Gestão	Equipe técnica capacitada	Atendido
	Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias	Atendido
	Relatório Diário de ocorrências	Atendido
	Treinamento das equipes	Atendido
Experiência do usuário	Serviço de informações ao visitante - comunicação visual	Atendido
	Canal de atendimento	Atendido
	Contagem do número de usuários	Atendido
	Pesquisas de satisfação	Atendido
	Bebedouros disponíveis	Atendido
	Internet sem fio disponível	Depende do Plano de Intervenções
	Assessoria esportiva	Atendido
	Plano de rotas acessíveis	Depende do Plano de Intervenções
Manejo de Recursos Naturais	Gramados	Atendido
	Plantas tóxicas e espinhentas	Atendido
	Manutenção paisagística dos jardins	Atendido
	Galhos secos	Atendido
	Árvores mortas	Atendido
	Identificação de indivíduos de espécies vegetais significativas	Atendido
	Espécies exóticas invasoras	Atendido
	Vegetação sadia	Atendido
	Placa informativa/educativa na nascente	Atendido
	Banco de dados sobre a vegetação do Parque	Parcialmente atendido
	Dados dendrométricos	Parcialmente atendido
	Trechos com solo exposto e/ou erosão	Atendido
	Qualidade da água das nascentes	Atendido
Análise de fertilidade do solo	Atendido	
Fauna	Ausência de grandes painéis de vidro ou acrílico	Atendido
	Laudos técnicos emitidos por prestador de serviços, qualificado e reconhecido, que atestem que toda a área do Parque se encontra livre de infestações de pragas	Atendido
	Equipamentos de manejo e contenção	Atendido
	Mortalidade de animais silvestres decorrente de acidentes	Atendido

	Mortalidade de animais silvestres decorrente de predação	Atendido
	Animais domésticos	Atendido
	Controle de Fauna sinantrópica	Atendido
Resíduos	Resíduos orgânicos	Atendido
	Resíduos recicláveis	Atendido
	Resíduos não recicláveis	Atendido
	Manual Operacional de limpeza	Atendido
Segurança	Manual Operacional de segurança	Atendido
	Sistema de monitoramento por câmeras	Depende do Plano de Intervenções
	Treinamentos da vigilância	Atendido
	Iluminação apropriada	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	Impactado pela Pandemia
	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	Bombas constais e abafadores para princípios de incêndio em áreas de mata ou bosque, assim como EPI's relacionados	Atendido
	Extintores de incêndio	Atendido
	Sinalização	Atendido
	Luz de emergência	Atendido
	Detecção automática de incêndio	Depende do Plano de Intervenções
	Alarme de incêndio	Depende do Plano de Intervenções
	Laudo de Inspeção do Sistema de Proteção Contra Descargas Atmosféricas – SPDA	Atendido
	Treinamento de Prevenção e Combate a Incêndio	Atendido
	Simulado de Combate à Incêndio	Atendido
Limpeza	Limpeza e conservação dos Sanitários e vestiários	Atendido
	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

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

Não ocorreram ocorrências nesse período.

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

Não ocorreram ocorrências 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 ocorreram eventos no Parque Faria Lima nesse período.

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

No primeiro trimestre de 2022 aconteceu uma caminhada ecológica no Parque Tenente Brigadeiro Roberto Faria Lima. No dia 29/03/2022, o parque Faria Lima recebeu a ONG Núcleo Cristão Cidadania e Vida. Com o intuito de apresentar a fauna e flora do parque, foi realizada uma caminhada pelo Parque, apresentando aos visitantes a riqueza da biodiversidade do parque. A atividade teve duração de de 2h e contou com a participação de 25 alunos.



Figura 18: Caminhada ecológica



Figura 19: Caminhada ecológica

Também neste período, iniciou-se a atividade de ginástica voluntária, voltada para as mulheres. Contam com aproximadamente 50 pessoas por aula, o evento acontece toda terça e quinta-feira. No horário das 08:00 às 09:00h com o intuito de proporcionar qualidade de vida e bem-estar para os frequentadores do parque. Atividade gratuita e com enorme proporção para os participantes.



Figura 20: Atividade ginástica voluntária

Durante os finais de semana, o campo continua sendo utilizado pelas equipes de futebol. Os jogos ocorrem principalmente aos sábados e domingos, das 07:00 até às 19:00. Com 12h de atividades, contemplam um total de 16 equipes por dia. Vale ressaltar que as atividades no campo acontecem de acordo com a demanda, podendo variar em datas específicas.



Figura 21: Equipes que jogam nos finais de semana



Figura 22: Jogo comemorativo batalhão dos bombeiros

No Parque Faria Lima, são realizados alguns projetos voltados para as crianças mais carentes da região, visando trazer para eles esperança em um futuro melhor, com acompanhamento de professores disciplinados, e orientando sobre cada atividade feita. O projeto Meninos do Safra, ocorre há mais de 10 anos no parque, proporcionando lazer, cultura e educação para os envolvidos.

Terça e Quinta 08:30 as 10:00 (Alunos estudam à tarde).

Segunda, Quarta e Sexta 14:00 as 16:00 (Alunos estudam de manhã).

Totalizando 4 equipes e uma carga horaria de 9h por semana com 4 categorias: Sub 11/13/15 e 17.



Figura 23: Projeto SAFRA

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 houve reuniões do Conselho Gestor no período.

