



RELATÓRIO TRIMESTRAL

PARQUE DOS EUCALIPTOS

2º TRIMESTRE DE 2022



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. ATIVIDADES EXECUTADAS DE ACORDO COM OS PLANOS OPERACIONAIS	5
2.1. PLANO DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO	5
2.2. PLANO DE ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO	9
2.3. PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS	11
2.4. PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DA FAUNA	17
2.5. PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS	20
2.6. PLANO DE SEGURANÇA.....	22
2.7. PLANO DE ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL.....	22
2.8. PLANO DE CONSCIENTIZAÇÃO E INCLUSÃO	23
2.9. PLANO DE PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS E PROTEÇÃO CONTRA DESCARGAS ATMOSFÉRICAS	28
2.10. PLANO DE LIMPEZA	28
2.11. PLANO DE CONSERVAÇÃO DE INFRAESTRUTURA, EDIFICAÇÕES, EQUIPAMENTOS E MOBILIÁRIO.....	29
3. ANÁLISE DE CONFORMIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS COMPARATIVAMENTE AOS PLANOS OPERACIONAIS	31
4. RELAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE USUÁRIOS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO OU SUGESTÃO, DATA E AS MEDIDAS TOMADAS EM RELAÇÃO A ELAS;	33
5. RESUMO DAS CONSTATAÇÕES DE OCORRÊNCIAS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO, DATA, AS MEDIDAS TOMADAS E O TEMPO DE RESPOSTA A CADA UMA DELAS:	34
6. LISTA DE EVENTOS REALIZADOS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO, DATA, REGISTRO FOTOGRÁFICO, O PÚBLICO ESPERADO E EFETIVO E IMPACTOS GERADOS E AÇÕES MITIGADORAS.....	34
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;	34
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: Divulgação de atividades nas redes sociais.....	9
Figura 3: Reforma de canteiro	12
Figura 4: Novo canteiro (antes e depois).....	12
Figura 5: Implantação de novos jardins	13
Figura 6: Paisagismo	13
Figura 7: Plantio de jardins	13
Figura 8: Aplicação de terra adubada em canteiro.....	14
Figura 9: Retirada de folhas secas em canteiro	14
Figura 10: Roçagem do gramado	15
Figura 11: Poda de canteiro de murtas	15
Figura 12: Replantio de murtas em novo canteiro	15
Figura 13: Manutenção de orquídea na rua principal	16
Figura 14: Manutenção do Memorial Vovozona	16
Figura 15: Aranha encontrada em lixeira.....	18
Figura 16: Filhotes de sagui.....	19
Figura 17: Lagartas em ramo próximo ao paraciclo.....	19
Figura 18: Patas de mamífero evidenciadas no muro.....	20
Figura 19: Resíduos gerado no Parque dos Eucaliptos no 2º trimestre	21
Figura 20: Proporção dos resíduos gerados.....	21
Figura 21: Atividade Dia do Livro.....	24
Figura 22: Pinturas com giz na rua principal	24
Figura 23: Visitantes interagindo com as pinturas no chão da rua principal.....	25
Figura 24: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia	25
Figura 25: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia	26
Figura 26: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia	26
Figura 27: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia	26
Figura 28: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia	27
Figura 29: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia	27
Figura 30: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia	27
Figura 31: Dia Internacional do Orgulho LGBTQIA+	28
Figura 32: Substituição de lâmpadas e instalação de armário para colaboradores no vestiário ...	30
Figura 33: Desentupimento e liberação de uso do mictório no sanitário de visitantes	30

Figura 34: Substituição de saboneteiras e papeleras nos sanitários de visitantes	30
Figura 35: Instalação de totens informativos	31
Figura 36: Monitoria realizada com escola agendada.....	35
Figura 37: Atendimento voluntário com Barra de Access	35

TABELAS

Tabela 1: Quantitativo de atendimentos no geral	6
Tabela 2: Análise da rede social Instagram	7
Tabela 3: Análise da rede social Facebook	8
Tabela 4: Público Recebido entre 01/04/2022 e 30/06/2022.	10
Tabela 5: Comparativo das Pesquisas de Satisfação de usuários realizadas em 2021 e 2022	11
Tabela 6: Análise de conformidade da prestação dos serviços comparativamente aos planos operacionais.....	31

1. INTRODUÇÃO

O presente documento tem como objetivo apresentar as informações sobre a operação e gestão do Parque dos Eucaliptos, de maneira a demonstrar a 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 abril a 30 de junho de 2022 (2º trimestre 2022), conforme previsto na cláusula 20.6 do Contrato e no Apêndice I do Anexo III deste.

Cumpre ressaltar que as atividades da Concessionária, embora tenham ocorridas flexibilizações das restrições, continuaram sofrendo impactos pela pandemia de Covid-19, principalmente com o aumento de casos de contágio no final do 2º trimestre de 2022. Por isso, uma série de atividades se mantiveram impossibilitadas, não se 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 2º trimestre de 2022 no Parque dos Eucaliptos, de acordo com seus planos operacionais e diretrizes estabelecidas no Caderno de Encargos da Concessionária.

2. ATIVIDADES EXECUTADAS DE ACORDO COM OS PLANOS OPERACIONAIS

2.1. PLANO DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO

Em 15 de novembro de 2020, a Urbia assumiu o Parque dos Eucaliptos em um momento adverso, o que exigiu ainda mais resiliência durante o primeiro ano de operação. Neste segundo ano de operação é notável a evolução do impacto da operação no público visitante.

Com o objetivo de atingir excelência nos serviços executados no Parque, a Urbia atua com quadro de funcionários altamente capacitados para desenvolver com eficiência e qualidade, todas as atividades propostas nos Planos Operacionais e gestão do Parque. Seus colaboradores e subcontratados recebem treinamento de integração, contendo informações sobre a visão e os valores de marca, atendimento cordial e solícito aos usuários do parque, gestão operacional, combate ao assédio moral e sexual e princípios de *Compliance*.

A agenda de treinamentos contempla voltados à segurança dos trabalhadores, além de treinamentos específicos sobre procedimentos para execução de serviços, realinhamento de cronograma de tarefas para limpeza e zeladoria, regulamentos do uso dos armários do vestiário de colaboradores e alinhamento de postura e tratativas com os visitantes. No período deste trimestre, foram realizadas 20 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 ou pelo 0800-900.9020;

- Para sugestões e reclamações ou tirar as dúvidas dos usuários mantemos o canal Fale com a Urbia (11) 3889-6100, faleconosco@urbiaparques.com.br;
- As nossas Redes Sociais, além de informar, também funcionam como canais de atendimento, sendo elas: Urbia Parques (contas no Instagram, Facebook, LinkedIn e Youtube).

No período deste trimestre algumas informações foram atualizadas nos canais de divulgação do Parque, como por exemplo o horário de funcionamento que constava diferente do regulamento.

Através do Canal de Relacionamento do “fale conosco”, a Urbia totalizou 992 atendimentos:

Tabela 1: Quantitativo de atendimentos no geral

FALE CONOSCO	TOTAL	PORCENTAGEM
DÚVIDAS	555	56%
VENDAS	121	12%
SOLICITAÇÕES	110	11%
INFORMAÇÕES	47	5%
ENGAJAMENTO	37	4%
RECLAMAÇÕES	35	4%
ELOGIO	26	3%
PROPOSTAS	20	2%
COMUNICAÇÃO	14	1%

SUGESTÕES	14	1%
EVENTOS	5	1%
AJUDA	4	0%
DENÚNCIA	4	0%
TOTAL:	992	100%

Fonte: Operação Urbia, 2022.

Todos os questionamentos foram atendidos pela Concessionária, tendo esta prestado as informações necessárias e os 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 apresentaram bastante movimentação neste segundo 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 Reels
10.488	1.811	32	2.170	1

Fonte: Comunicação Urbia, 2022

Facebook

Tabela 3: Análise da rede social Facebook

Total de Seguidores	Novos Seguidores	No de Posts	Interações	Nº de Vídeos
3.665	96	26	580	0

Fonte: Comunicação Urbia, 2022

IMPRENSA

A quantidade de publicações realizadas pela imprensa nacional sobre os parques geridos pela Urbia teve um grande volume neste segundo trimestre de 2022, totalizando 1.734 matérias. Estima-se que as reportagens tenham tido um alcance aproximado de 470,7 milhões de leitores durante os três meses, sendo sua maioria em tom positivo.

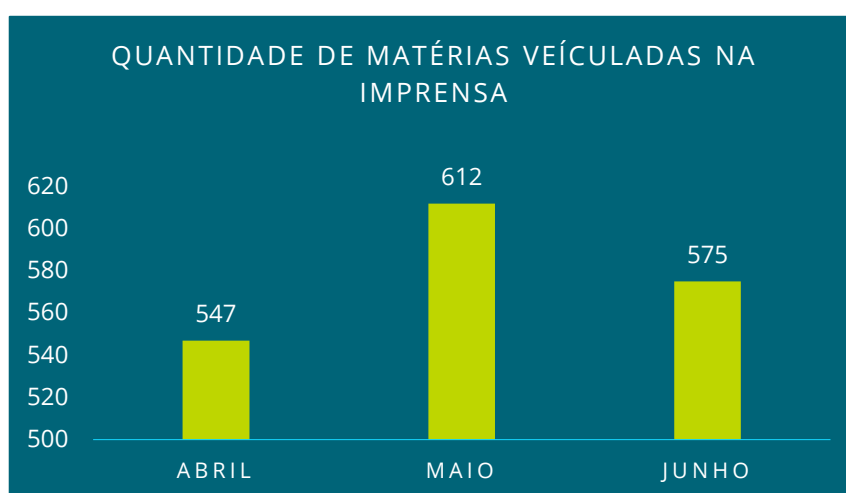


Figura 1: Quantidade de matérias no período

2.2. PLANO DE ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

Algumas ações propostas neste Plano seguem em funcionamento como é o caso das visitas guiadas, campanhas de meio ambiente, de desenvolvimento social e comunitário. Para ampliar estas atividades, uma programação aos fins de semana com temas ambientais foi implementada e é divulgadas mensalmente nas redes sociais da Urbia.

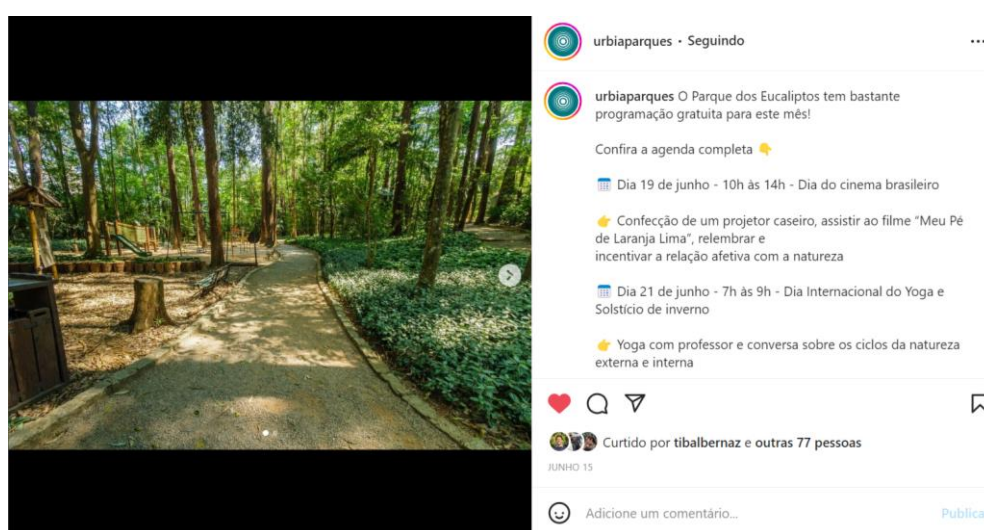


Figura 2: Divulgação de atividades nas redes sociais.

Os totens com álcool permanecem distribuídos pelo Parque mesmo com as flexibilizações dos protocolos contra a pandemia da Covid-19. Estão instalados em pontos estratégicos onde há circulação de pessoas, com rotina de reposição frequente, bem como a limpeza e manutenção executadas sob demanda.

Em 17 de Março, o Governo do Estado atualizou o Plano São Paulo flexibilizando o uso de máscaras em locais abertos. Apesar disso, a Urbia ainda mantém no portão de entrada e pontos estratégicos placas que alertam sobre os cuidados necessários para a prevenção do contágio do Covid-19. Apenas a partir do mês de abril o uso das máscaras foi liberado para colaboradores que atuam no Parque. No entanto, conforme o avanço de novos casos na cidade de São

Paulo, em maio a Urbia atualizou novamente a recomendação do uso das máscaras em ambientes abertos para os Colaboradores Urbia e subcontratadas.

No ano de 2021 foi observado uma queda no número de visitantes, devido às restrições que estavam sendo seguidas de acordo com o Decreto Estadual nº 65.563, de 11 de março de 2021, que estabeleceu a “Fase Emergencial”, voltando a reabrir no dia 24 de abril. Desde julho de 2021, com o horário de visitação normalizado, observa-se que o número de visitantes é crescente.

Tabela 4: Público Recebido entre 01/04/2022 e 30/06/2022.

abr/22	mai/22	jun/22	Total
2.905	2.046	1.600	6.551
44,34%	31,23%	24,43%	

Fonte: Segurança Urbia, 2022.

A Urbia, por meio da contratação de instituto independente de pesquisa especializado em estatística – o Instituto PHD – desenvolveu as pesquisas de Satisfação do Usuário, seguindo as diretrizes estabelecidas no Apêndice II – diretrizes para pesquisas com usuário, parte integrante do Anexo III – caderno de encargos da concessionária, obtendo os seguintes índices:

Tabela 5: Comparativo das Pesquisas de Satisfação de usuários realizadas em 2021 e 2022

EUCALIPTOS	3º TRI 2021	4º TRI 2021	1º TRI 2022	2º TRI 2022
PE01 – Limpeza	0,95	0,94	0,96	0,94
PE02 – Qualidade e Atualidade de Equipamentos	0,76	0,90	0,93	0,91
PE03 – Manejo de áreas verdes	0,93	0,94	0,97	0,94
PE04 – Segurança	0,92	0,94	0,93	0,91
PE06 – Acessibilidade	0,74	0,83	0,75	0,82
PE07 – Serviços de orientação	0,87	0,85	0,86	0,88
PE08 – Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte	0,57	0,65	0,65	0,73
PE09 – Cordialidade dos funcionários	0,95	0,95	0,98	0,93
NFPS	0,86	0,89	0,90	0,89

Fonte: Instituto PHD, 2021 e 2022.

Mesmo com uma leve oscilação no último trimestre, os resultados acima expostos evidenciam alto grau de satisfação dos visitantes, diante dos cuidados com o parque. 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 dos Eucaliptos, durante este 2º trimestre de 2022, seguiram o planejamento das atividades, visando melhoria contínua das áreas verdes.

A limpeza do parque é realizada diariamente. As trilhas de pedriscos são rasteladas a cada dois dias. O material resultante de queda de folhas e galhos é direcionado para trituração, compostagem e forração de solos expostos. Além disso, eventuais manutenções nos pedriscos são feitas para manter a altura do pisoteio homogeneizada.

Alguns canteiros do parque estavam com a vegetação impactada. Por este motivo foi realizado a revitalização destes canteiros com a implementação de novas mudas e aplicação de terra adubada. As mudas são de origem do próprio Parque, retiradas de outros locais com canteiros de maior cobertura vegetal. Da mesma forma, a terra adubada utilizada é produto da composteira do Parque.



Figura 3: Reforma de canteiro



Figura 4: Novo canteiro (antes e depois)



Figura 5: Implantação de novos jardins



Figura 6: Paisagismo



Figura 7: Plantio de jardins



Figura 8: Aplicação de terra adubada em canteiro

Referente à poda de manejo e correção, neste trimestre foi realizada poda no canteiro de murta, que foram cortadas na metade de sua altura para também promover o crescimento de ramos novos próximos ao solo, aumentando, assim, a qualidade da paisagem do Parque. As porções retiradas foram replantadas como estaquia, dando seguimento à paisagem do canteiro.

Ocorreu também a roçada do gramado na parte lateral do prédio da administração. Além disso, foi realizada a retirada de folhas secas e danificadas do canteiro central em frente à administração.



Figura 9: Retirada de folhas secas em canteiro

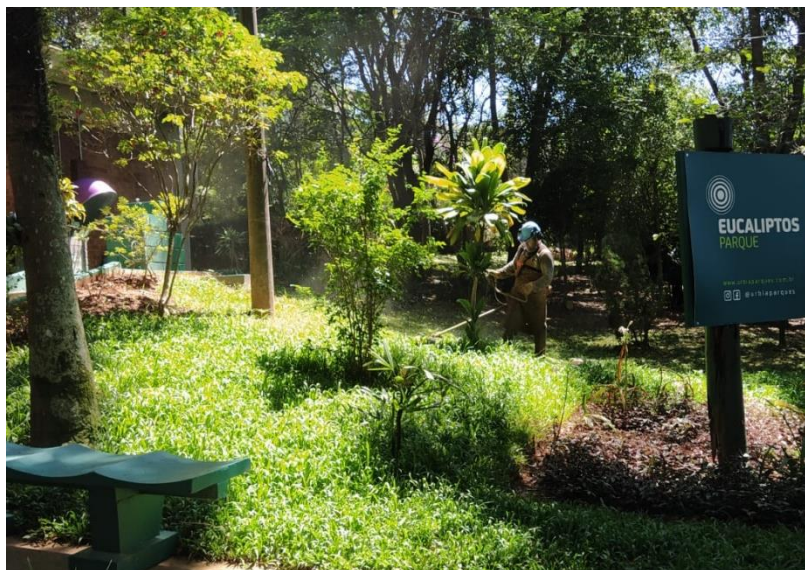


Figura 10: Roçagem do gramado



Figura 11: Poda de canteiro de murtas



Figura 12: Replanto de murtas em novo canteiro

Neste período algumas manutenções foram realizadas em estruturas que estavam danificadas. Uma delas foi a base de uma orquídea que estava caindo e foi corrigida. A outra, trata-se de algumas das instalações que compõem o Memorial Vovozona que precisavam de novas proteções que caíram com a chuva e o tempo.



Figura 13: Manutenção de orquídea na rua principal



Figura 14: Manutenção do Memorial Vovozona

Manejo arbóreo

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

Em relação a emissão de laudo, neste período foi encaminhado para aprovação um laudo de manejo arbóreo solicitando a autorização para a supressão de uma árvore. O trâmite entre o encaminhamento do laudo e a aprovação do manejo arbóreo com a publicação no Diário Oficial do Município de São Paulo (DOM), demorou uma média de um dia.

Recursos hídricos

Sabe-se que a qualidade das águas dos recursos hídricos do Parque dos Eucaliptos não é responsabilidade da Urbia. No entanto, realizamos o monitoramento trimestral da qualidade das águas do córrego do Parque. O laudo de acordo com a Resolução CONAMA 357, Artigo 15 – Classe 2, segue em anexo a este.

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

2.4. PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DA FAUNA

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

Durante este 2º trimestre foram realizados manejos de fauna no Parque. A manipulação foi pela bióloga responsável, acompanhada da estagiária. Ocorreu um caso de uma aranha que estava dentro da lixeira na trilha, que foi coletada do local e depois solta no canteiro próximo.

Foram avistadas lagartas aglomeradas nas folhas de uma árvore em cima do paraciclo, frequentemente utilizado pelos visitantes que chegam de bicicleta. O manejo ocorreu podando os galhos de onde estas lagartas estavam e realocar este galho em outro local da mesma árvore e distante do local. Isso evitou o contato e possível queimadura dos visitantes.

Observou-se também que, neste período, o casal de saguis que visita o parque todos os dias reproduziram e geraram dois filhotes que hoje os acompanham nas rondas diárias.

Além disso, pegadas de mamíferos foram avistadas no muro que acompanha o Córrego dos Mirandas, evidenciando a atividade destes animais no local.



Figura 15: Aranha encontrada em lixeira



Figura 16: Filhotes de sagui



Figura 17: Lagartas em ramo próximo ao paraciclo



Figura 18: Patas de mamífero evidenciadas no muro

2.5. PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

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

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

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

No referido período, foram gerados um total de 230,42 kg de resíduos no Parque dos Eucaliptos. Abaixo, podemos observar a produção deste resíduo.

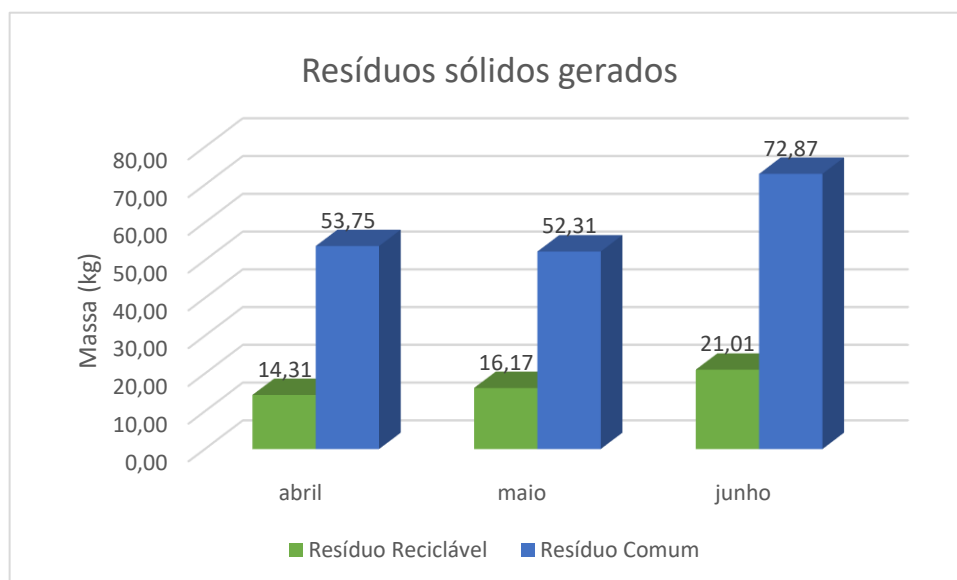


Figura 19: Resíduos gerado no Parque dos Eucaliptos no 2º trimestre

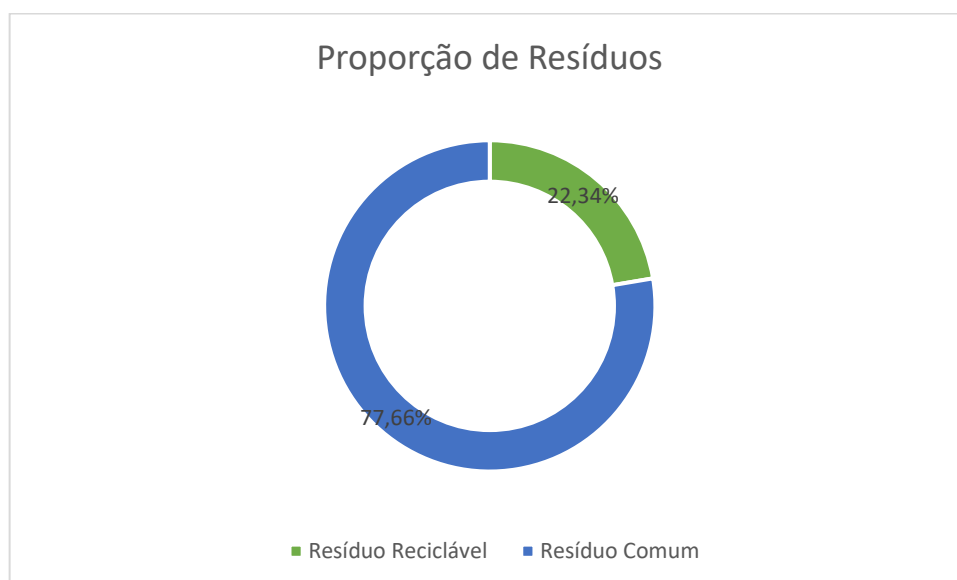


Figura 20: Proporção dos resíduos gerados

2.6. PLANO DE SEGURANÇA

Ao assumir a operação do Parque dos Eucaliptos, a Urbia imediatamente passou a implantar ações para melhorar a segurança no parque. Contando com equipe de vigilância patrimonial 24 horas por dia, em 2 postos diferentes, são realizadas rondas rotineiras a cada hora para garantir a segurança dos visitantes e do patrimônio do Parque.

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

Não houve ocorrências no período do 2º 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.

Ao final deste período ocorreu a substituição da empresa subcontratada. Os novos colaboradores, bem como os antigos, passaram por treinamentos e orientações para atuação no Parque. A relação dos postos e rotina de rondas se manteve.

2.7. PLANO DE ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL

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

usuários e trabalhadores. Não houve ocorrências de segurança neste período no Parque.

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, prevista no Plano de Intervenção, 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.

Foi iniciado, neste período uma programação de atividades aos fins de semana para o público visitante. Esta programação é divulgada nas redes sociais da Urbia. Em abril ocorreu um evento em comemoração ao Dia do Livro. Uma mesa com livros infantis ficou disponível para leitura durante o período de visita do parque. Neste trimestre foram realizadas 2 atividades educativas no Parque.

Uma delas foi em comemoração do Dia Internacional do Livro e ocorreu em 17 de abril durante todo o período da tarde. Livros infantis foram disponibilizados para leitura durante a visita ao parque. A maioria dos visitantes interagiu com a atividade naquele dia.

No período, em um fim de semana, algumas pinturas no chão foram feitas com giz e ficaram disponíveis para interação com o público visitante.



Figura 21: Atividade Dia do Livro

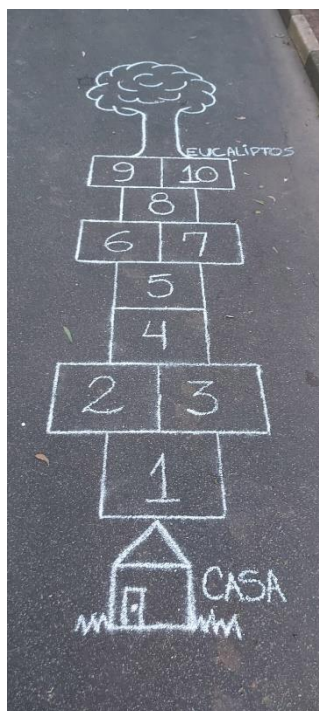


Figura 22: Pinturas com giz na rua principal



Figura 23: Visitantes interagindo com as pinturas no chão da rua principal.

No período foram desenvolvidas campanhas divulgadas nas redes sociais e nos totens digitais distribuídos pelo parque, os quais chamam a atenção de temas atuais, buscando a maior abrangência junto aos frequentadores do parque.

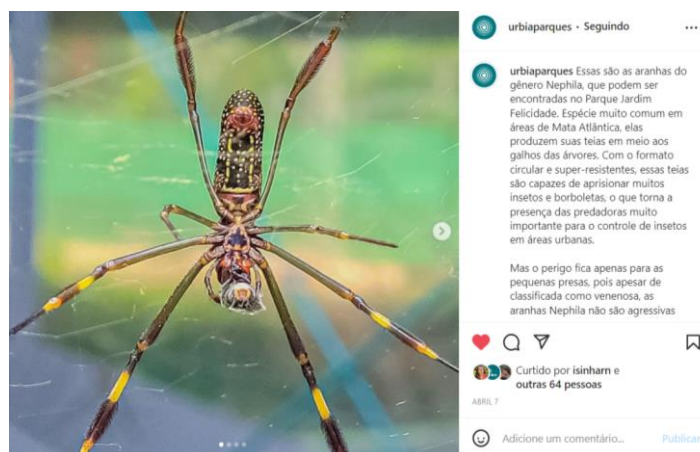


Figura 24: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia



Figura 25: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia



Figura 26: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia

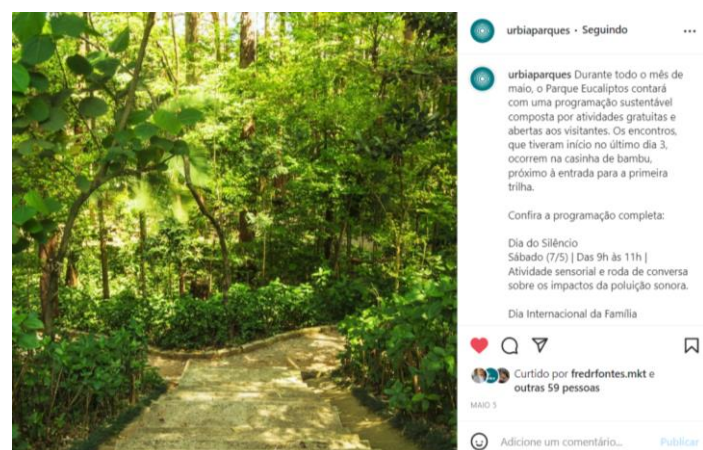


Figura 27: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia



Figura 28: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia



Figura 29: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia

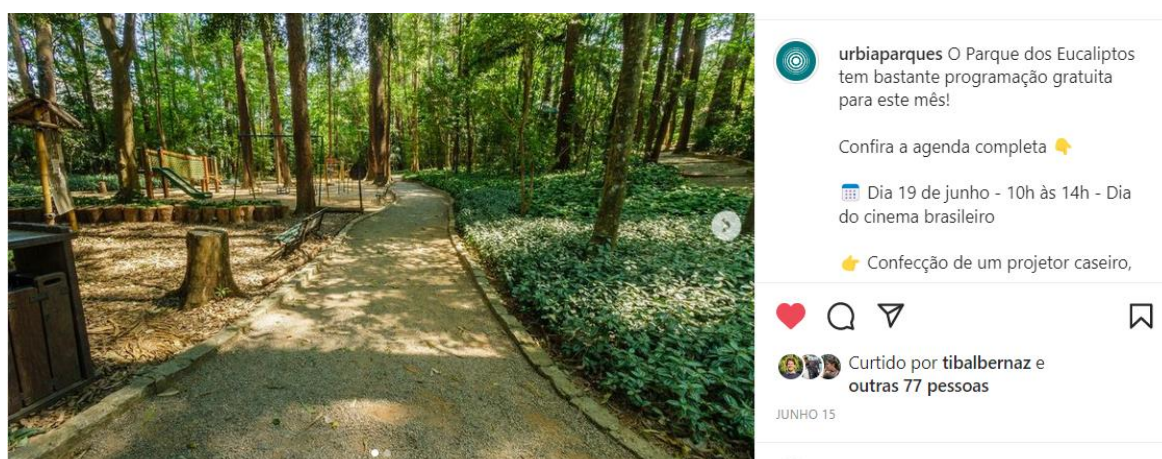


Figura 30: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia

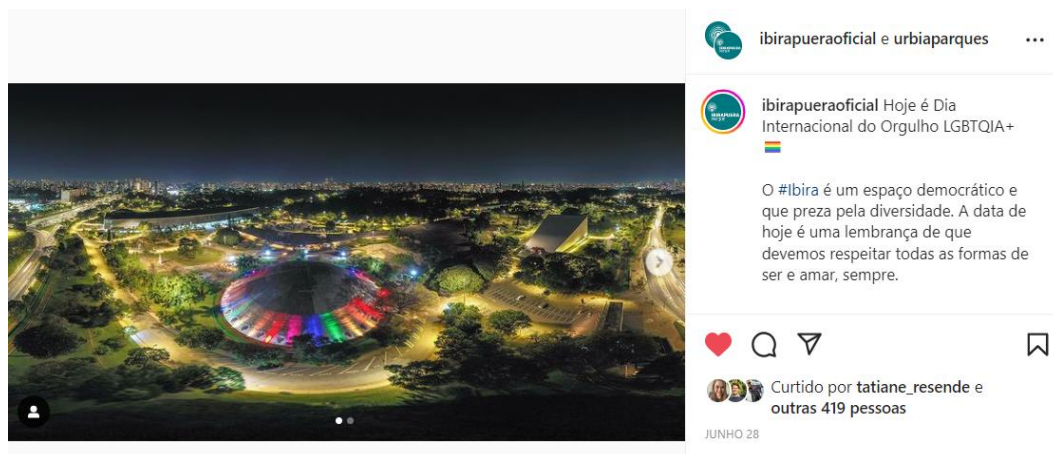


Figura 31: Dia Internacional do Orgulho LGBTQIA+

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

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

2.10. PLANO DE LIMPEZA

A Urbia precisou adaptar e intensificar seus protocolos de limpeza e higiene devido a pandemia do Covid-19, onde foram criados checklists diários e acompanhamento dos pontos críticos para limpeza e abastecimentos de insumos. Foram priorizadas algumas ações para apoiar no controle do Covid-19, como:

Foram priorizadas algumas ações para manter controle do Covid-19, como:

- Sanitização das áreas utilizadas pelos colaboradores e visitantes do parque;

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

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

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

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

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



Figura 32: Substituição de lâmpadas e instalação de armário para colaboradores no vestiário



Figura 33: Desentupimento e liberação de uso do mictório no sanitário de visitantes



Figura 34: Substituição de saboneteiras e papeleiras nos sanitários de visitantes

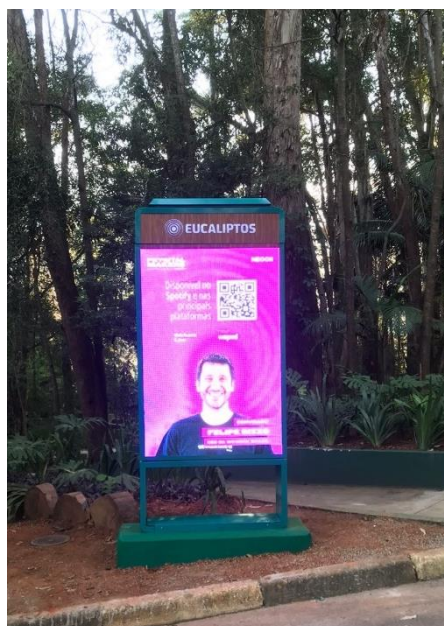


Figura 35: Instalação de totens informativos

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

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

PLANO OPERACIONAL	INDICADOR	STATUS
Adm e Gestão	Equipe técnica capacitada	Atendido
	Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias	Atendido
	Conselho Gestor	Processo paralisado
	Relatório Diário de ocorrências	Atendido
	Treinamento das equipes	Atendido
Experiência do usuário	Serviço de informações ao visitante - comunicação visual	Atendido
	Canal de atendimento	Atendido
	Contagem do número de usuários	Atendido
	Pesquisas de satisfação	Atendido
	Bebedouros disponíveis	Atendido
	Internet sem fio disponível	Depende do Plano de Intervenções
	Plano de rotas acessíveis	Atendido
Manejo de Recursos Naturais	Gramados	Atendido
	Plantas tóxicas e espinhentas	Atendido

	Manutenção paisagística dos jardins	Atendido
	Galhos secos	Atendido
	Árvores mortas	Atendido
	Identificação de indivíduos de espécies vegetais significativas	Atendido
	Espécies exóticas invasoras	Atendido
	Vegetação sadia	Atendido
	Banco de dados sobre a vegetação do Parque	Parcialmente atendido
	Dados dendrométricos	Parcialmente atendido
	Trechos com solo exposto e/ou erosão	Atendido
	Qualidade da água do córrego	Atendido
	Análise de fertilidade do solo	Atendido
Fauna	Ausência de grandes painéis de vidro ou acrílico	Atendido
	Laudos técnicos emitidos por prestador de serviços, qualificado e reconhecido, que atestem que toda a área do Parque se encontra livre de infestações de pragas	Atendido
	Equipamentos de manejo e contenção	Atendido
	Mortalidade de animais silvestres decorrente de acidentes	Atendido
	Mortalidade de animais silvestres decorrente de predação	Atendido
	Animais domésticos	Atendido
	Fauna sinantrópica	Atendido
Resíduos	Resíduos orgânicos	Atendido
	Resíduos recicláveis	Atendido
	Resíduos não recicláveis	Atendido
	Manual Operacional de limpeza	Atendido
Segurança	Manual Operacional de segurança	Atendido
	Sistema de monitoramento por câmeras	Depende do Plano de Intervenções
	Treinamentos da vigilância	Atendido
	Iluminação apropriada	Depende do Plano de Intervenções
	Rondas controladas	Atendido
	Equipe de brigadista	Atendido
Conscientização e Inclusão	Horta comunitária ativa no parque	Impactado pela Pandemia
	Oficinas e atividades de bem-estar	Impactado pela Pandemia
	Atividades inclusivas	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	Impactado pela Pandemia
Prevenção de incêndios e descargas atmosféricas	Extintores de incêndio	Atendido
	Sinalização	Atendido
	Luz de emergência	Atendido
	Detecção automática de incêndio	Depende do Plano de Intervenções
	Alarme de incêndio	Depende do Plano de Intervenções
	Laudo de Inspeção do Sistema de Proteção Contra Descargas Atmosféricas – SPDA	Atendido
	Treinamento de Prevenção e Combate a Incêndio	Atendido
	Simulado de Combate à Incêndio	Impactado pela Pandemia
	Limpeza e conservação dos Sanitários e vestiários	Atendido
Limpeza	Limpeza e conservação dos ambientes administrativos e de uso restrito de funcionários e prestadores	Atendido
	Produtos ecológicos	Atendido
	Equipe disponível	Atendido
	Limpeza externa	Atendido
	Limpeza de caixa d'água	Atendido
	Limpeza dos bebedouros	Atendido
	Limpeza de equipamentos externos (playground, bancos, placas de comunicação etc.)	Atendido

Fonte: QSMA Urbia, 2022.

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

No período não registrado nenhuma reclamação ou sugestão para o Parque dos Eucaliptos.

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

Não houveram ocorrências no período.

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

Não ocorreram eventos no Parque dos Eucaliptos nesse período.

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

Neste trimestre foram realizadas 2 atividades educativas no Parque. Uma delas foi em comemoração do Dia Internacional do Livro e ocorreu em 17 de abril. Livros infantis foram disponibilizados para leitura durante a visita ao parque. A maioria dos visitantes do parque naquele dia, interagiram com a atividade.

Ocorreu também o agendamento de uma escola para monitoria. No dia 19/04 70 pessoas, entre estudantes e professores da escola CEI Aurindo dos Santos

Freire estiveram no Parque no período da tarde para monitoria nas trilhas, piquenique e atividades corporais em comemoração do Dia Internacional da Dança.



Figura 36: Monitoria realizada com escola agendada

Por último, iniciou-se neste trimestre o atendimento de forma voluntária a técnica de Barra de Access. Todos os visitantes podem participar. Os atendimentos ocorrem de sexta-feira e domingo das 8h às 10h.



Figura 37: Atendimento voluntário com Barra de Access

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

Não se aplica.

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

Não houveram reuniões do conselho gestor no período.

