

The background features a stylized illustration of a cityscape. In the foreground, there are several green trees with dark brown trunks and branches, some with small yellow and brown leaves. Behind the trees, there are colorful buildings: a tall orange one with horizontal lines, a pink one, and a blue one with vertical lines. The sky is white with a pattern of small pink and blue dots. In the top right corner, there are two dark blue birds in flight.

# RELATÓRIO TRIMESTRAL

PARQUE JARDIM  
FELICIDADE

2º 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 .....	20
2.5. PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS .....	23
2.6. PLANO DE SEGURANÇA.....	24
2.7. PLANO DE ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL.....	25
2.8. PLANO DE CONSCIENTIZAÇÃO E INCLUSÃO .....	25
2.9. PLANO DE PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS E PROTEÇÃO CONTRA DESCARGAS ATMOSFÉRICAS .....	29
2.10 PLANO DE LIMPEZA .....	29
2.11 PLANO DE CONSERVAÇÃO DE INFRAESTRUTURA, EDIFICAÇÕES, EQUIPAMENTOS E MOBILIÁRIO.....	30
3. ANÁLISE DE CONFORMIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS COMPARATIVAMENTE AOS PLANOS OPERACIONAIS .....	39
4. RELAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE FREQUENTADORES CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO OU SUGESTÃO, DATA E AS MEDIDAS TOMADAS EM RELAÇÃO A ELAS;.....	41
5. RESUMO DAS CONSTATAÇÕES DE OCORRÊNCIAS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO, DATA, AS MEDIDAS TOMADAS E O TEMPO DE RESPOSTA A CADA UMA DELAS: .....	41
6. LISTA DE EVENTOS REALIZADOS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO, DATA, REGISTRO FOTOGRAFICO, O PÚBLICO ESPERADO E EFETIVO E IMPACTOS GERADOS E AÇÕES MITIGADORAS.....	42
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;..	42
8. RESUMO DAS OCORRÊNCIAS RELACIONADAS AOS EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS, SUBCONTRATADOS E OUTROS EXECUTORES ATIVIDADES NOS PARQUES ..	47
9. ATAS DAS REUNIÕES E DESCRIÇÃO DE ENCAMINHAMENTOS COM OS CONSELHOS GESTORES;.....	47

## FIGURAS

Figura 1: Quantidade de matérias no período .....	9
Figura 2: Placa portão de entrada principal.....	10
Figura 3: Regulamento do parque .....	10
Figura 4: Roçagem de gramados.....	12
Figura 5: Roçagem de gramados (antes e depois).....	13
Figura 6: Roçagem de gramados (antes e depois).....	13
Figura 7: Roçagem de gramados (antes e depois).....	14
Figura 8: Preparo do solo e plantio de mudas em novos canteiros.....	14
Figura 9: Manejo de vegetação do parque .....	15
Figura 10: Despraguejamento .....	16
Figura 11: Poda de limpeza.....	16
Figura 12: Poda de limpeza (antes e depois).....	17
Figura 13: Cobertura de solo exposto com material triturado .....	17
Figura 14: Vistoria técnica para avaliação dos exemplares arbóreos.....	18
Figura 15: Árvore que caiu na rede elétrica e foi manejada.....	19
Figura 16: Manejo de exemplar arbóreo morto e em risco de acidente.....	19
Figura 17: Atendimento da UVIS para remoção de vespeiros .....	21
Figura 18: Resgate de Periquito-Verde ( <i>Brotogeris tirica</i> ) com possível fratura na asa, caído no parque.....	22
Figura 19: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia .....	26
Figura 20: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia .....	26
Figura 21: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia .....	27
Figura 22: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia .....	27
Figura 23: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia .....	27
Figura 24: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia .....	28
Figura 25: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia .....	28
Figura 26: Dia Internacional do Orgulho LGBTQIA+ .....	28
Figura 27: Limpeza geral na área do parque.....	30
Figura 28: Troca da areia do playground .....	31
Figura 29: Reparo e pintura de muretas (antes e depois) .....	31
Figura 30: Reforma de escada e sistema de canaletas de drenagem (antes e depois).....	32

Figura 31: Reforma de canaletas de drenagem .....	32
Figura 32: Canaletas de drenagem .....	33
Figura 33: Adequações de portas (antes e depois).....	33
Figura 34: Disponibilização de dispensers.....	34
Figura 35: Adequações elétricas.....	34
Figura 36: Adequação de calçamento (antes e depois).....	35
Figura 37: Adequação de calçamento (antes e depois).....	35
Figura 38: Instalação de totem digital para comunicação com os usuários .....	36
Figura 39: Reparo e instalação de novas grelhas.....	36
Figura 40: Reparo e instalação de novas grelhas.....	37
Figura 41: Reparos no vazamento e reconstrução do calçamento .....	38
Figura 42: Reparos no vazamento e reconstrução do calçamento .....	38
Figura 43: Atividades do CECCO Pirituba .....	43
Figura 44: roda de danças circulares promovida pelo CECCO Pirituba .....	43
Figura 45: : Recepção e painel para fotos promovida pela escola Calovini.....	44
Figura 46: Recepção dos alunos e familiares pela Sra. Ana Paula - Diretora de ensino da EMEI Jardim Felicidade com práticas musicais .....	45
Figura 47: alunos e familiares durante a oficina - EMEI Jardim Felicidade.....	46
Figura 48: monitoria de educação ambiental guiada pela administradora e bióloga do Parque Jardim Felicidade .....	46

## **TABELAS**

Tabela 1: Quantitativo de atendimentos no geral .....	6
Tabela 2: Análise da rede social Instagram .....	8
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 frequentadores realizadas em 2021 e 2022.....	11
Tabela 6: Quantidade dos resíduos gerados por mês .....	23
Tabela 7: Análise de conformidade da prestação dos serviços.....	39

## 1. INTRODUÇÃO

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

Cumprе 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 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

Em 16 de novembro de 2021, a Urbia assumiu a gestão do Parque Jardim Felicidade, em meio a pandemia do COVID-19, o qual vem perdurando até o presente momento, e exigiu ainda mais resiliência nestes primeiros meses de operação. Neste período 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 15 horas de treinamentos com seus funcionários e subcontratados.

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

- Denúncias sobre desvios de conduta podem ser feitas anonimamente ou com garantia de confidencialidade em um canal exclusivo: [www.contatoseguro.com.br/urbia](http://www.contatoseguro.com.br/urbia) 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](mailto: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

<b>FALE CONOSCO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAGEM</b>
<b>DÚVIDAS</b>	<b>555</b>	<b>56%</b>
<b>VENDAS</b>	<b>121</b>	<b>12%</b>
<b>SOLICITAÇÕES</b>	<b>110</b>	<b>11%</b>
<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>47</b>	<b>5%</b>
<b>ENGAJAMENTO</b>	<b>37</b>	<b>4%</b>
<b>RECLAMAÇÕES</b>	<b>35</b>	<b>4%</b>

<b>ELOGIO</b>	<b>26</b>	<b>3%</b>
<b>PROPOSTAS</b>	<b>20</b>	<b>2%</b>
<b>COMUNICAÇÃO</b>	<b>14</b>	<b>1%</b>
<b>SUGESTÕES</b>	<b>14</b>	<b>1%</b>
<b>EVENTOS</b>	<b>5</b>	<b>1%</b>
<b>AJUDA</b>	<b>4</b>	<b>0%</b>
<b>DENÚNCIA</b>	<b>4</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL:</b>	<b>992</b>	<b>100%</b>

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.

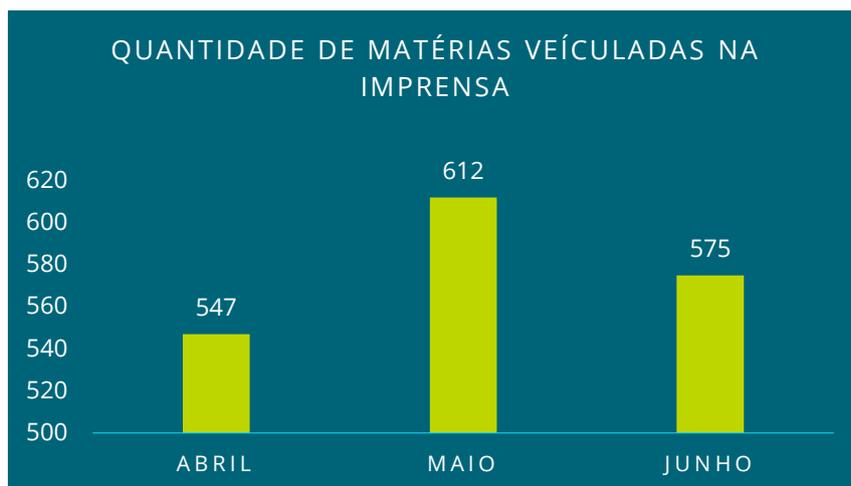


Figura 1: Quantidade de matérias no período

## 2.2. PLANO DE ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO FREQUENTADOR

Diversas ações de melhorias já foram realizadas, não obstante às contidas no Plano de Intervenção do Parque Jardim Felicidade às quais seguem no âmbito do planejamento da concessionária.

A Urbia Implantou uma padronização das placas e informativos de todo o parque, melhorando assim a comunicação dos todos os visitantes. Foram mantidos os totens com álcool gel, os quais fazem parte do protocolo de recepção dos frequentadores, distribuídos em diversos pontos de circulação e sendo repostos diariamente e sempre que houver necessidade.



Figura 2: Placa portão de entrada principal



Figura 3: Regulamento do parque

Neste trimestre o Parque Jardim Felicidade recebeu muitos visitantes. Este quantitativo de público, pode estar relacionado com o avanço da vacinação contra a pandemia do Covid-19 e as melhorias implementadas pela gestão da Urbia. Mesmo assim, o número de visitantes ficou muito abaixo do esperado para o período exibidos em situações de normalidade.

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

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

abr/22	mai/22	jun/22	Total
3.834	3.782	3.643	11.259
34,05%	33,59%	32,36%	

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 frequentadores realizadas em 2021 e 2022.

<b>JARDIM FELICIDADE</b>	<b>4° TRI 2021</b>	<b>1° TRI 2022</b>	<b>2° TRI 2022</b>
<b>PE01 – Limpeza</b>	<b>0,80</b>	<b>0,86</b>	<b>0,89</b>
<b>PE02 – Qualidade e Atualidade de Equipamentos</b>	<b>0,62</b>	<b>0,70</b>	<b>0,74</b>
<b>PE03 – Manejo de áreas verdes</b>	<b>0,84</b>	<b>0,88</b>	<b>0,93</b>
<b>PE04 – Segurança</b>	<b>0,79</b>	<b>0,85</b>	<b>0,89</b>
<b>PE06 – Acessibilidade</b>	<b>0,65</b>	<b>0,73</b>	<b>0,51</b>
<b>PE07 – Serviços de orientação</b>	<b>0,72</b>	<b>0,78</b>	<b>0,82</b>
<b>PE08 – Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte</b>	<b>0,55</b>	<b>0,69</b>	<b>0,65</b>
<b>PE09 – Cordialidade dos funcionários</b>	<b>0,93</b>	<b>0,92</b>	<b>0,97</b>
<b>NFPS</b>	<b>0,76</b>	<b>0,82</b>	<b>0,83</b>

Fonte: Instituto PHD, 2021.

Os resultados acima expostos evidenciam as melhorias contínuas que as ações implantadas pela Urbia na gestão do parque Jardim Felicidade. Portanto, conclui-se que as ações desempenhadas pela Urbia tiveram efeito comprovadamente positivo na experiência e acolhimento dos frequentadores.

### 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 2º trimestre de 2022, seguiram o planejamento das atividades, visando melhoria contínua das áreas verdes.

A equipe de manejo é composta por jardineiros, auxiliares de jardinagem e operadores de roçadeira. O manejo é realizado diariamente em todo perímetro e definido em cronograma conforme 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 novos plantios.

O corte de grama, incluindo a travessa e as áreas externas do parque é realizado conforme demanda, seguindo as diretrizes técnicas do Plano Diretor e boas práticas de manejo, respeitando os serviços ecossistêmicos.



Figura 4: Roçagem de gramados



Figura 5: Roçagem de gramados (antes e depois)



Figura 6: Roçagem de gramados (antes e depois)



Figura 7: Roçagem de gramados (antes e depois)



Figura 8: Preparo do solo e plantio de mudas em novos canteiros

A recomendação da operação de corte após a produção e a dispersão de sementes foi considerada, tornando os locais atrativos para forragear aves granívoras.

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. O despraguejamento segue cronograma semanal, mantendo o ambiente sempre bonito e limpo.



Figura 9: Manejo de vegetação do parque



Figura 10: Despraguejamento



Figura 11: Poda de limpeza



Figura 12: Poda de limpeza (antes e depois)

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 13: Cobertura de solo exposto com material triturado

## 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 seis laudos de manejo arbóreo solicitando a autorização para a supressão de 14 árvores e poda de outros 23 indivíduos arbóreos. Até o fechamento deste relatório, os laudos enviados em junho ainda não tiveram sua aprovação publicada, e o laudo enviado em maio levou 4 dias para ser publicado no Diário Oficial do Município. As supressões efetuadas foram em caráter emergencial, devido à queda do exemplar arbóreo e de laudos aprovados em trimestres anteriores.



Figura 14: Vistoria técnica para avaliação dos exemplares arbóreos

No período houve 2 (duas) remoções de indivíduos mortos. O primeiro desprendeceu-se e caiu em rede elétrica, sendo atendido primeiro pela Enel para remoção do galho na rede elétrica no dia 26/05/2022 - Protocolo 0817262786 e Ordem de Serviço nº 00364514209, e a remoção foi solicitada em caráter de emergencial pela agrônoma. O Segundo indivíduo arbóreo estava localizado no lago e foi autorizado no trimestre anterior.



Figura 15: Árvore que caiu na rede elétrica e foi manejada



Figura 16: Manejo de exemplar arbóreo morto e em risco de acidente

## Recursos hídricos

Sabe-se que a qualidade das águas dos recursos hídricos do Parque Jardim Felicidade 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.

### 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.

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

Há 4 (quatro) felinos comunitários residentes no parque, onde a Urbia disponibiliza alimentação e cuidados. Um 5º animal jovem que começou aparecer no parque foi adotado.

Houveram no período 3(três) atendimentos solicitados no Portal 156 da Prefeitura de São Paulo, sendo 2(dois) para o serviço de “Abelhas e Vespas – Vistoria em Ninhos”, e 1(um) para serviço de “Pernilongo/Mosquito – Vistoria em Local Infestado”.

No período foram realizados dois atendimentos pela Vigilância em Saúde para controle de vespeiros que, ofereciam riscos aos visitantes e funcionários. Após avaliação técnica realizada pela Equipe de Vigilância em Saúde (UVIS), foi constatado risco de acidentes e, portanto, feito a remoção de ambos.



Figura 17: Atendimento da UVIS para remoção de vespeiros

A terceira solicitação aberta para “Pernilongo/Mosquito – Vistoria em Local Infestado, registrado em 14/04/2022 sob o Protocolo 28443828. Após a coleta de amostra, a solicitação permanece em aberto.



Figura 9: formigueiros instalados em área de calçada

No dia 16/05/2022 foi resgatado 1 (um) Periquito-Verde (*Brotogeris tirica*) com possível fratura na asa. A Urbia encaminhou o animal até o CRAS-PET (Centro de Recuperação de Animais Silvestres), após orientação da DFS.



Figura 18: Resgate de Periquito-Verde (*Brotogeris tirica*) com possível fratura na asa, caído no parque

Também nesse período foram registrados 2 (dois) óbitos de fauna silvestre. O primeiro registro foi de 1 (um) Gambá-de-Orelha-Preta (*Didelphis aurita*) encontrado próximo ao poste de iluminação no dia 08/06/2022. O segundo registro foi de 1 (um) Morcego-das-Frutas (*Artibeus lituratus*), encontrado já em

óbito preso ao alambrado da quadra de basquete no dia 15/06/2022. Para ambos, seguimos a orientação da DFS.

## 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

	<b>Janeiro/22</b>	<b>Fevereiro/22</b>	<b>Março/22</b>	<b>Total</b>
<b>Rejeitos</b>	149	135	127	411
<b>Recicláveis</b>	42	49	42	133
<b>Total</b>	191	184	169	544
<b>%</b>	35,11%	33,82%	31,07%	

Fonte: QSMA Urbia, 2022.

## 2.6. PLANO DE SEGURANÇA

O parque Jardim Felicidade possui postos de controladores de acesso nas principais portarias e vigilância especializada, realizando rondas frequentes para manutenção e garantia da segurança dos frequentadores e do patrimônio do parque. Os vigilantes são treinados periodicamente, e o efetivo disposto nas três portarias realizam a contagem do público ingressante, ampliando a confiança dos frequentadores.

Durante o período foram registradas 3 (três) ocorrências de furtos durante o plantão noturno, registrados através do portal de Delegacia Eletrônica da Polícia Civil do estado de São Paulo (<https://www.delegaciaeletronica.policiacivil.sp.gov.br/ssp-de-cidadao/pages/comunicar-ocorrencia>), conforme segue:

- **Boletim de Ocorrência - Protocolo 1048610 / 2022** registrado em 09/05/2022, sobre o furto de 2 réguas de alumínio no tamanho de 3 metros, armazenadas dentro da área do container de obras, em isolamento, ao lado de um dos portões principais de acesso ao Parque - portaria 2 ao lado da praça central;
- **Boletim de Ocorrência - Protocolo 1077041/2022** registrado em 13/05/2022, sobre o furto de 1 carrinho de mão, armazenado dentro da área do container de obras, em isolamento, ao lado de um dos portões principais de acesso ao Parque - portaria 2 ao lado da praça central;
- **Boletim de Ocorrência - Protocolo 1132165 / 2022** registrado em 20/05/2022, sobre o furto de uma bateria automotiva da máquina de triturar galhos da empresa terceirizada HESE, armazenado na área das churrasqueiras, próximo ao portão de acesso ao escadão.

## 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.

No período registramos queda de 1(uma) frequentadora idosa, Sra. Madalena, que tropeçou e machucou superficialmente a perna. A administradora do parque, prestou serviços de primeiros socorros, realizando a limpeza e curativo, assistida pelo Sr. Francisco (conjuge da frequentadora). Foi mantido contato após a ocorrência (11 95870-5509) e nenhuma complicação referente a queda foi informada.

## 2.8. PLANO DE CONSCIENTIZAÇÃO E INCLUSÃO

Trata-se de um grande desafio a implementação de todas as variáveis do universo da inclusão, porém, a Urbia reforça seu compromisso no aprendizado diário sobre o tema e busca sempre a participação do Parque de forma mais atrativa aos munícipes que necessitam de qualquer tipo de atenção especial.

A estrutura do Parque demanda adaptações, previstas no Plano de Intervenção, e estas novas instalações e atividades buscarão oferecer soluções aos frequentadores. Além de atenção às propostas físicas, no âmbito social a Urbia se atenta aos grupos vulneráveis, fruto de comportamentos históricos e estruturais. A agenda de treinamentos da equipe contempla temas como diversidade e inclusão.

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 19: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia



Figura 20: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia



Figura 21: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia



Figura 22: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia



Figura 23: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia



urbiaparques • Seguindo

urbiaparques Neste Dia Mundial do Meio Ambiente, reforçamos o nosso compromisso de cuidar do patrimônio ambiental do nosso país.

Atuamos diariamente em diversos parques urbanos do Brasil para criar, a cada dia, um mundo melhor.

#PraTodosVerem: a imagem mostra uma arte com duas mãos. Uma das mãos, que está coberta de plantas, está passando para a outra mão uma árvore. Está escrito "05 de junho" e "Dia Mundial do Meio Ambiente".

5 likes

Curtido por attiliofumojunior e outras 55 pessoas

JUNHO 5

Adicione um comentário... [Publicar](#)

Figura 24: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia

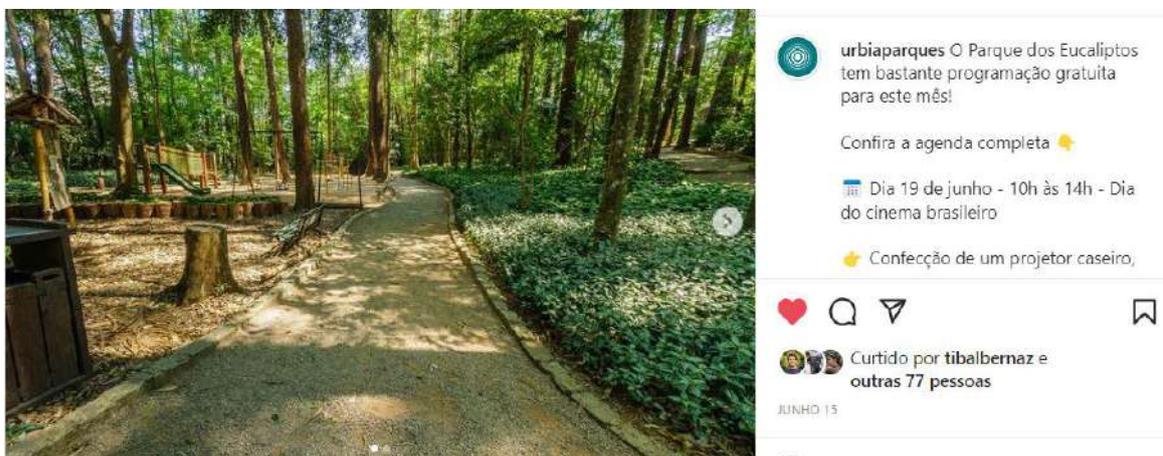


Figura 25: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia

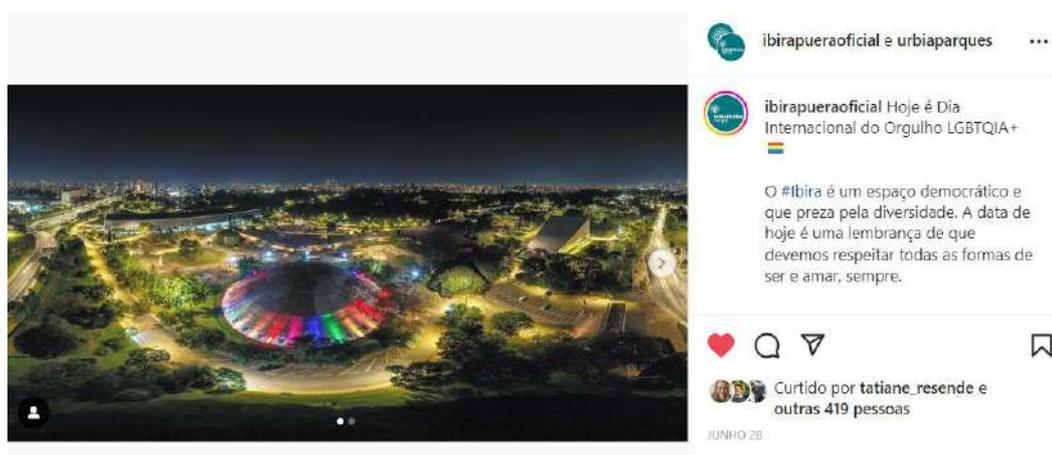


Figura 26: Dia Internacional do Orgulho LGBTQIA+

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

A Urbia aplicou treinamento de brigadistas aos vigilantes do Parque Jardim Felicidade, abrangendo conteúdos como primeiros socorros e brigada de incêndio. Quanto aos extintores, todos foram recarregados com as devidas manutenções necessárias. No período, não foram registrados ocorrências de incêndio ou descargas atmosféricas.

## 2.10 PLANO DE LIMPEZA

A limpeza do parque é realizada diariamente em todo o perímetro e definida em cronograma conforme a periodicidade de cada atividade. Observamos ainda muito entulho e lixo aterrado que surgem durante as manutenções e são coletados frequentemente.

Foram criados ainda *checklists* diários e acompanhamento instantâneo dos pontos críticos para limpeza e abastecimentos de insumos. Priorizamos 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 dos bebedouros, mesas e bancos.



Figura 27: Limpeza geral na área do parque

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

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 patologias crônicas e muitos dos 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 frequentador, 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 2º trimestre de 2022, são apresentadas abaixo:



Figura 28: Troca da areia do playground

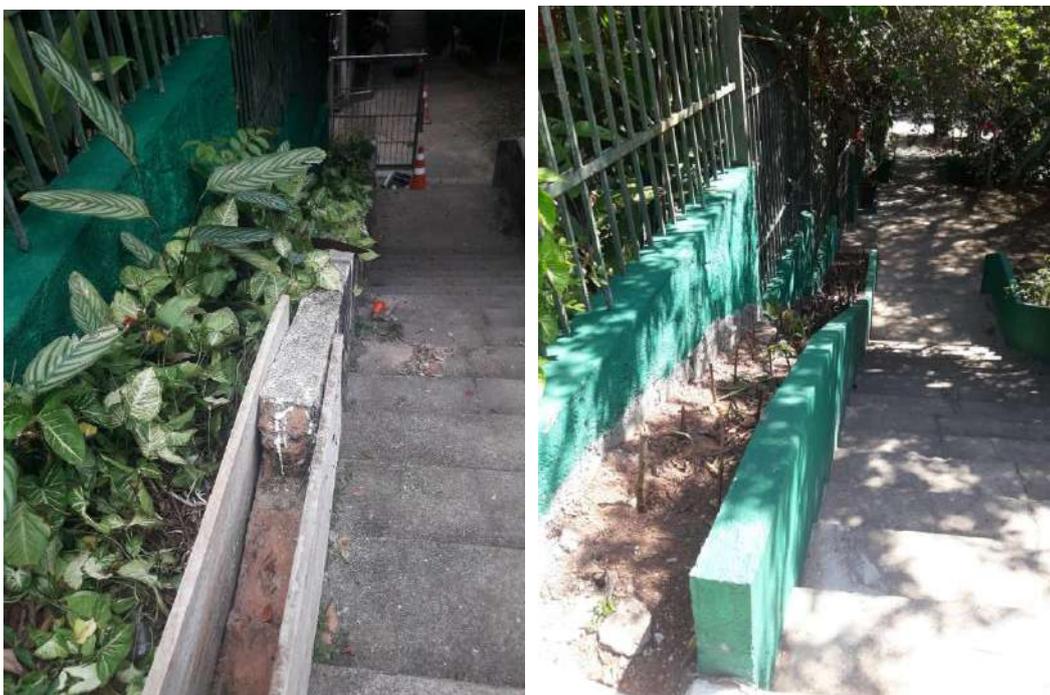


Figura 29: Reparo e pintura de muretas (antes e depois)



Figura 30: Reforma de escada e sistema de canaletas de drenagem (antes e depois)



Figura 31: Reforma de canaletas de drenagem



Figura 32: Canaletas de drenagem

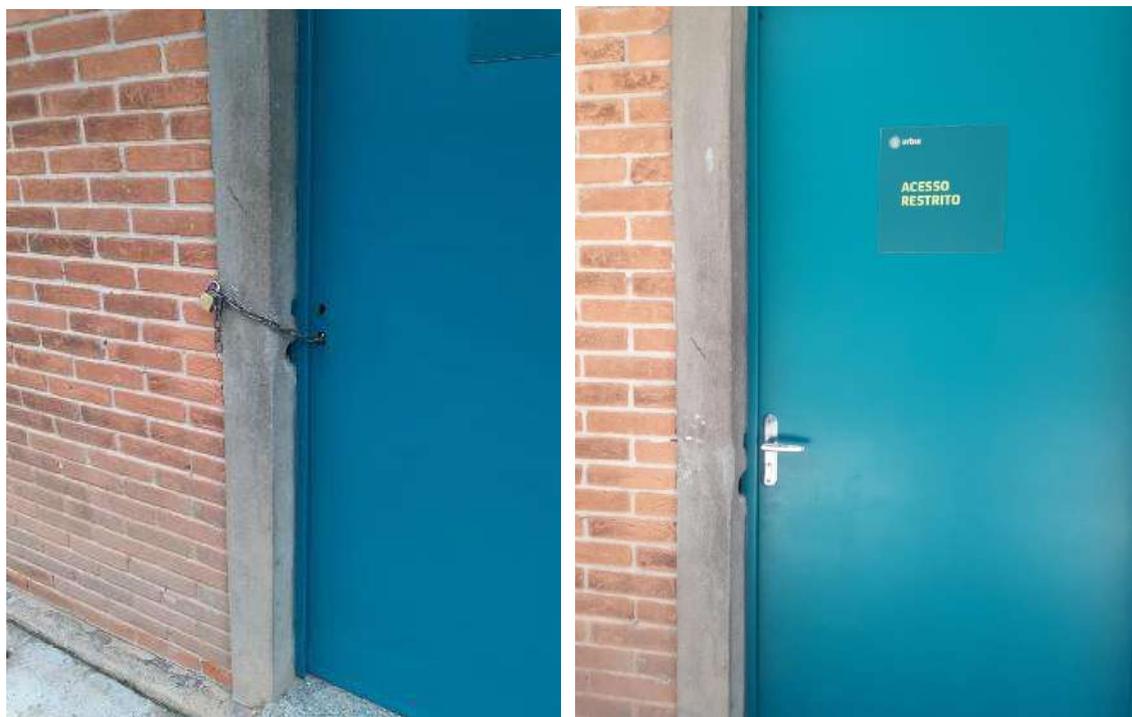


Figura 33: Adequações de portas (antes e depois)



Figura 34: Disponibilização de dispensers



Figura 35: Adequações elétricas



Figura 36: Adequação de calçamento (antes e depois)



Figura 37: Adequação de calçamento (antes e depois)



Figura 38: Instalação de totem digital para comunicação com os usuários

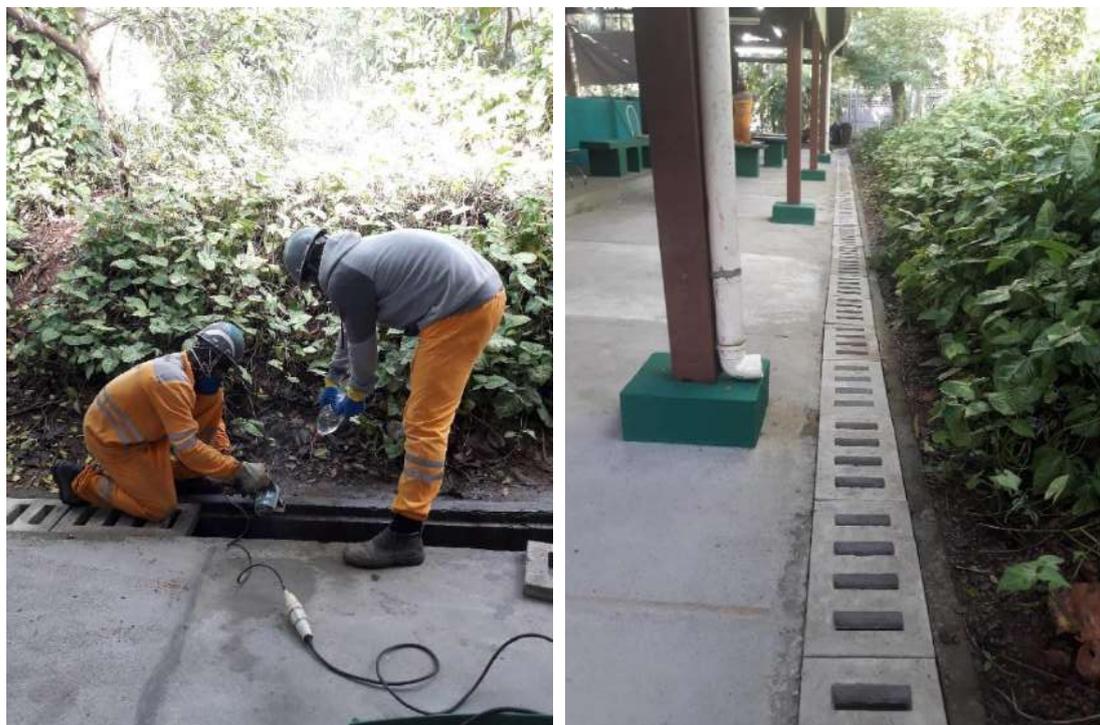


Figura 39: Reparo e instalação de novas grelhas



Figura 40: Reparo e instalação de novas grelhas

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.

Importante mencionar, houveram ainda 2(dois) atendimentos realizados pela equipe SABESP para vazamento de água com infiltração e buracos em área de calçada – Solicitação 2212461157 aberto em 08/04/2022.



Figura 41: Reparos no vazamento e reconstrução do calçamento



Figura 42: Reparos no vazamento e reconstrução do calçamento

### 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	Depende do Plano de Intervenções
	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	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
	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	Impactado pela Pandemia
	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, 2021

4. RELAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE FREQUENTADORES  
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 Jardim Felicidade.

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;

Durante todas as terças e quintas-feiras das 08:00 as 10:00 horas, o CECCO Pirituba desenvolve atividades físicas e meditativas como alongamento, práticas de tai chi chuan, danças circulares, rodas de conversas, caminhada contemplativa entre outras atividades que se complementam dentro do CECCO e no Parque Jardim Felicidade.

As atividades não só têm importância de saúde, como também de acolhimento social entre pessoas de todas as idades, principalmente idosos e pessoas com necessidades especiais: síndromes, doenças crônicas e/ou mobilidade física.



Figura 43: Atividades do CECCO Pirituba



Figura 44: roda de danças circulares promovida pelo CECCO Pirituba

No período também foram realizadas parcerias em atividades, onde montamos um cronograma junto a diretoria de escolas públicas e particulares do bairro Jardim Felicidade.

No mês de maio realizamos duas ações. A primeira com a escola particular CALOVINI, localizada na Av. Raimundo Pereira de Magalhães, 4543 - Jardim Iris, São Paulo - SP, 05145-200, no dia 14/05/2022 (sábado). Foi uma confraternização em comemoração ao Dia das Mães, com gincanas organizadas pela escola e a Coordenadora de Ensino Sra. Cristiane Viégas Malavassi, e sob orientações e acompanhamento da administradora e bióloga do parque, e finalizado com um café da manhã compartilhado entre as famílias. O público total foi de 145 pessoas, entre crianças, familiares e professores.



Figura 45: : Recepção e painel para fotos promovida pela escola Calovini

A segunda ação foi realizada junto a EMEI Jardim Felicidade, localizado na Rua Júlio Nicolau, S/N - Chácara Inglesa, São Paulo - SP, 05142-100, no dia 27/05/2022 (sexta-feira), organizada pela administradora e bióloga do parque em conjunto com a Diretora de Ensino Sra. Ana Paula, em comemoração à

Semana do Meio Ambiente. O público total foi de 113 pessoas, somando crianças, familiares e professores.

A diretora guiou a chegada dos alunos caracterizada como Gaia (mãe natureza) e foram todos acomodados com música na área do playground. Realizei a monitoria guiada de forma lúdica, abordando sobre as principais características do Bioma Mata Atlântica, espécies de animais e formas de conservação. Finalizamos o encontro com a oficina de pintura com pigmentos naturais (beterraba, cenoura, couve, cúrcuma).



Figura 46: Recepção dos alunos e familiares pela Sra. Ana Paula - Diretora de ensino da EMEI Jardim

Felicidade com práticas musicais



Figura 47: alunos e familiares durante a oficina - EMEI Jardim Felicidade



Figura 48: monitoria de educação ambiental guiada pela administradora e bióloga do Parque Jardim Felicidade

Outras atividades esportivas ocorrem de forma esporádica nos campos de futebol, basquete e na cancha de bocha, reunindo antigos e atraindo novos frequentadores.

Importante destacar as atividades de observação ativa, conhecimento sobre a ecologia da fauna e a interação com a flora local, oferecem ferramentas importantes para a manutenção de um ambiente saudável, bem como sensação de pertencimento e responsabilidade pessoal.

#### 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.

