



RELATÓRIO TRIMESTRAL

PARQUE JACINTHO
ALBERTO

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	8
2.3. PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS	11
2.4. PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DA FAUNA	16
2.5. PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS	17
2.6. PLANO DE SEGURANÇA.....	18
2.7. PLANO DE ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL.....	19
2.8. PLANO DE CONSCIENTIZAÇÃO E INCLUSÃO	19
2.9. PLANO DE PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS E PROTEÇÃO CONTRA DESCARGAS ATMOSFÉRICAS	22
2.10. PLANO DE LIMPEZA	23
2.11 PLANO DE CONSERVAÇÃO DE INFRAESTRUTURA, EDIFICAÇÕES, EQUIPAMENTOS E MOBILIÁRIO.....	24
3. ANÁLISE DE CONFORMIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS COMPARATIVAMENTE AOS PLANOS OPERACIONAIS	28
4. RELAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE USUÁRIOS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO OU SUGESTÃO, DATA E AS MEDIDAS TOMADAS EM RELAÇÃO A ELAS;	30
5. RESUMO DAS CONSTATAÇÕES DE OCORRÊNCIAS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO, DATA, AS MEDIDAS TOMADAS E O TEMPO DE RESPOSTA A CADA UMA DELAS:	30
6. LISTA DE EVENTOS REALIZADOS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO, DATA, REGISTRO FOTOGRÁFICO, O PÚBLICO ESPERADO E EFETIVO E IMPACTOS GERADOS E AÇÕES MITIGADORAS.....	31
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	31
8. RESUMO DAS OCORRÊNCIAS RELACIONADAS AOS EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS, SUBCONTRATADOS E OUTROS EXECUTORES ATIVIDADES NOS PARQUES.....	35
9. ATAS DAS REUNIÕES E DESCRIÇÃO DE ENCAMINHAMENTOS COM OS CONSELHOS GESTORES;.....	35

FIGURAS

Figura 1: Quantidade de matérias no período	8
Figura 2: Manejo de arbustos visando um crescimento adequado (antes e depois)	11
Figura 3: Manejo de arbustos visando um crescimento adequado (antes)	12
Figura 4: Manejo de arbustos visando um crescimento adequado (depois)	12
Figura 5: Manutenção no canteiro da entrada do parque Jacintho Alberto (Antes)	12
Figura 6: Manutenção no canteiro da entrada do parque Jacintho Alberto (depois)	13
Figura 7: Limpeza nas canaletas (antes e depois)	13
Figura 8: Manutenção de arbustos	14
Figura 9: adequação dos jardins	14
Figura 10: Manejo de vegetação no gradil do parque	14
Figura 11: Paisagismo na entrada do Parque	15
Figura 12: Poda de folhas secas	16
Figura 13: Supressão de árvore	16
Figura 14: Quantidade dos resíduos gerados por mês	17
Figura 15: Porcentagem total dos resíduos gerados no trimestre	18
Figura 16: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia	20
Figura 17: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia	20
Figura 18: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia	20
Figura 19: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia	21
Figura 20: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia	21
Figura 21: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia	21
Figura 22: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia	22
Figura 23: Dia Internacional do Orgulho LGBTQIA+	22
Figura 24: Limpeza na quadra com lavadora de alta pressão	23
Figura 25: Limpeza intensificada nos sanitários	24
Figura 26: Limpeza de folhas com assoprador	24
Figura 27: reforma da quadra (antes e depois)	26
Figura 28: Manutenção das áreas restritas (antes e depois)	26
Figura 29: Reforma da pista de skate (antes e depois)	27
Figura 30: Reforma da pista de skate	27
Figura 31: Manutenção do piso	27
Figura 32: Apresentação de Ballet	31

Figura 33: Aula de tênis com alunos da ETEC.....	32
Figura 34: Visita guiada com grupo de alunos	33
Figura 35: Aula de defesa pessoal.....	33
Figura 36: Atividade de educação ambiental com frequentadores	34
Figura 37: Confraternização entre membros de uma igreja	34

TABELAS

Tabela 1: Quantitativo de atendimentos no geral	6
Tabela 2: Análise da rede social Instagram	7
Tabela 3: Análise da rede social Facebook	7
Tabela 4: Público Recebido entre 01/04/2022 e 30/06/2022	9
Tabela 5: Comparativo das Pesquisas de Satisfação de usuários realizadas em 2022.	10
Tabela 6: Análise de conformidade da prestação dos serviços comparativamente aos planos operacionais.....	28

1. INTRODUÇÃO

O presente documento tem como objetivo apresentar as informações sobre a operação e gestão do Parque Jacintho Alberto, 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.

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 Jacintho Alberto, de acordo com seus planos operacionais e diretrizes estabelecidas no Caderno de Encargos da Concessionária.

2. ATIVIDADES EXECUTADAS DE ACORDO COM OS PLANOS OPERACIONAIS

2.1. PLANO DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO

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 25 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.

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.

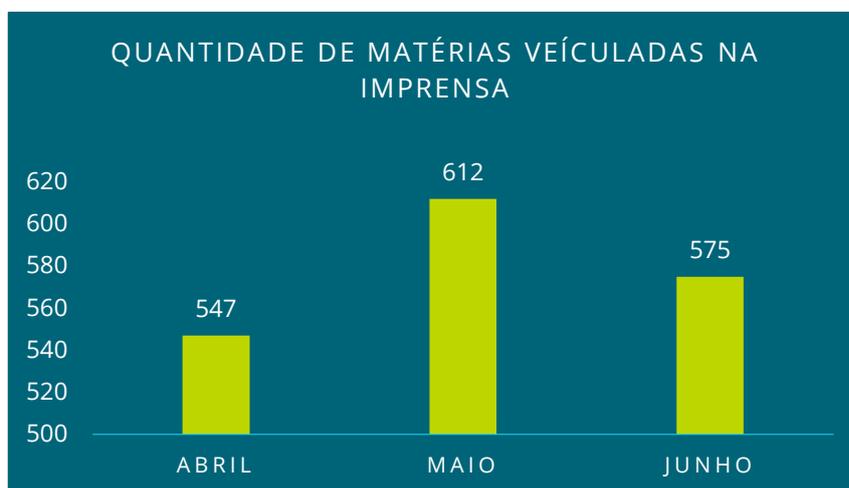


Figura 1: Quantidade de matérias no período

2.2. PLANO DE ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

Algumas ações propostas neste Plano já puderam ser iniciadas como é o caso das visitas guiadas com educação ambiental, 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.

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.

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

Após assumir o parque Jacintho Alberto em novembro de 2021 tivemos um grande aumento nos números de visitantes. Abaixo, são apresentados o número de frequentadores do Parque Jacintho Alberto nos meses de abril a junho de 2022.

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

abr/22	mai/22	jun/22	Total
13.061	11.319	9.675	34.055
38,35%	33,24%	28,41%	

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 2022.

JACINTHO ALBERTO	4° TRI 2021	1° TRI 2022	2° TRI 2022
PE01 – Limpeza	0,81	0,87	0,93
PE02 – Qualidade e Atualidade de Equipamentos	0,63	0,76	0,83
PE03 – Manejo de áreas verdes	0,83	0,90	0,93
PE04 – Segurança	0,81	0,86	0,87
PE06 – Acessibilidade	0,81	0,79	0,83
PE07 – Serviços de orientação	0,71	0,75	0,80
PE08 – Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte	0,58	0,64	0,69
PE09 – Cordialidade dos funcionários	0,94	0,93	0,94
NFPS	0,78	0,83	0,87

Fonte: Instituto PHD, 2022.

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

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

2.3. PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS

Os serviços de manejo e conservação de recursos naturais do Parque Jacintho Alberto, durante este segundo trimestre, seguiram o planejamento das atividades, visando melhoria contínua nos cuidados com as áreas verdes, realizando intenso trabalho de recuperação de canteiros e limpeza em todo o parque.

Para as áreas de gramado, a recomendação da operação de corte é após a produção e a dispersão de sementes foi considerada, tornando os locais atrativos para forragear aves granívoras, tais como papa-capim, bico-de-lacre, coleirinha e canário-da-terra.

A poda de arbustos e remoção de plantas espontâneas segue em andamento conforme demanda, bem como a eliminação de folhas secas, ramos doentes e danificados, brotos laterais e configuração da arquitetura para a planta. O despraguejamento e plantio de jardins são feitos semanalmente ou conforme demanda, utilizando plantas ornamentais já existente no parque, a fim de manter o ambiente sempre bonito e limpo.



Figura 2: Manejo de arbustos visando um crescimento adequado (antes e depois)



Figura 3: Manejo de arbustos visando um crescimento adequado (antes)



Figura 4: Manejo de arbustos visando um crescimento adequado (depois)



Figura 5: Manutenção no canteiro da entrada do parque Jacintho Alberto (Antes)



Figura 6: Manutenção no canteiro da entrada do parque Jacintho Alberto (depois)

A manutenção e corte da vegetação nas pistas de caminhada seguem sendo feitas sempre que necessário, para que as áreas de caminha do parque estejam sempre livres e bem cuidadas, assim como a limpeza de folhas secas nas quadras de tênis.



Figura 7: Limpeza nas canaletas (antes e depois)



Figura 8: Manutenção de arbustos



Figura 9: adequação dos jardins



Figura 10: Manejo de vegetação no gradil do parque



Figura 11: Paisagismo na entrada do Parque

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 quatro laudos de manejo arbóreo solicitando a autorização para a supressão de 3 árvores e poda de outros 8 indivíduos arbóreos. Até o fechamento deste relatório, o laudo enviado ainda não teve sua aprovação publicada. As supressões efetuadas foram em caráter emergencial, devido à queda do exemplar arbóreo.



Figura 12: Poda de folhas secas



Figura 13: Supressão de árvore

2.4. PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DA FAUNA

Referente aos animais domésticos no Parque Jacintho Alberto, a Urbia reforçou a comunicação sobre a utilização de guia e focinheira quando necessário, segundo

seu regulamento Interno. Não foram registrados cães e felinos abandonados no período, nem ocorrências relacionadas a fauna silvestre.

2.5. PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

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

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

No referido período, foram gerados um total de 809,07 kg de resíduos no Parque Jacintho Alberto. Abaixo, podemos observar a produção deste resíduo.

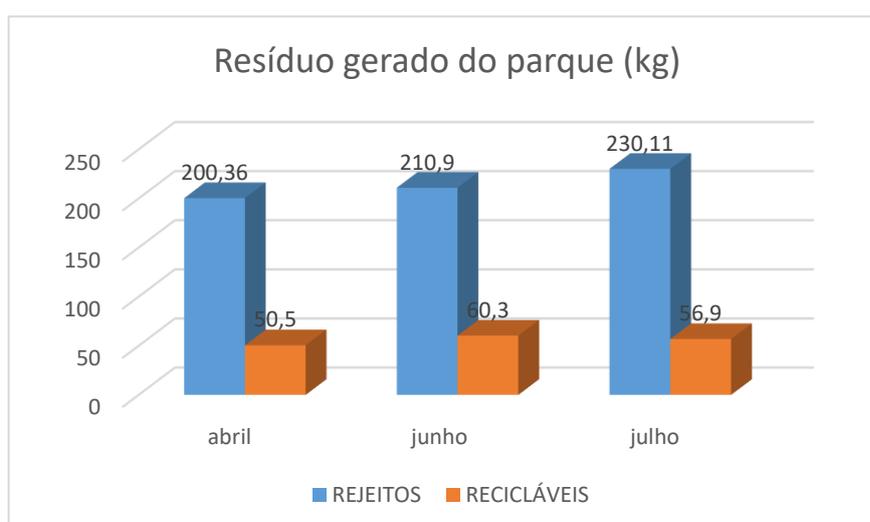


Figura 14: Quantidade dos resíduos gerados por mês

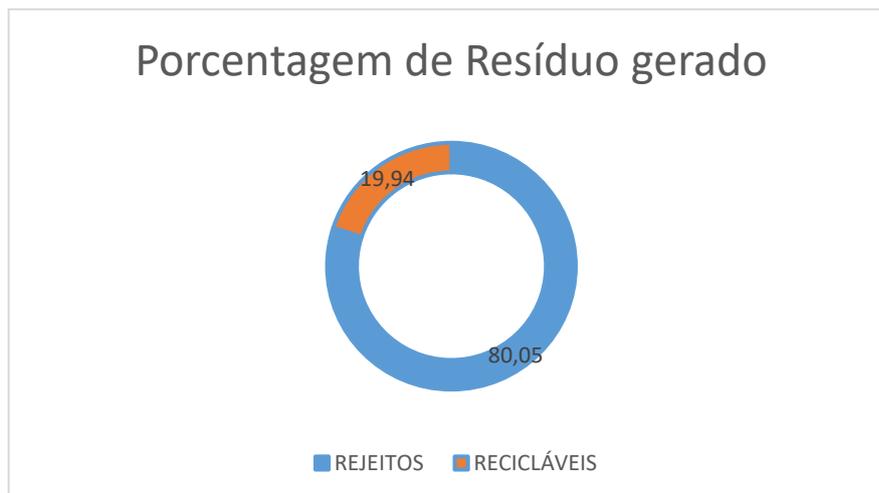


Figura 15: Porcentagem total dos resíduos gerados no trimestre

2.6. PLANO DE SEGURANÇA

O Parque Jacintho Alberto conta com uma equipe de vigilância patrimonial 24 horas por dia. São realizadas rondas frequentes para garantir a segurança dos usuários e do patrimônio do Parque, neste trimestre não tivemos nenhuma ocorrência de furto.

A equipe é treinada periodicamente, e o efetivo disposto na portaria realiza a contagem do público que ingressa no Parque. Também contamos com o apoio da Guarda Civil Metropolitana, que frequentemente realiza rondas todos os dias.

As visitas semanais dos supervisores responsáveis seguem no cronograma e apontamentos específicos são feitos e corrigidos. Assim, a equipe permanece alinhada e as demandas da gestão do Parque são atendidas.

2.7. PLANO DE ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL

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

Não houve ocorrências no período do 2º trimestre.

2.8. PLANO DE CONSCIENTIZAÇÃO E INCLUSÃO

É um grande desafio implementar todas as variáveis do universo da inclusão, mas a Urbia está disposta a aprender diariamente sobre o tema e fazer do Parque mais atrativo aos usuários que necessitam de qualquer tipo de atenção especial.

A estrutura do Parque demanda adaptação, ainda dependem de aprovação do Plano de Intervenção pelo Poder Concedente, assim como pela Comissão Permanente de Acessibilidade. As novas instalações e atividades buscam oferecer soluções. Algumas melhorias foram realizadas neste último trimestre, porém muitas ainda estão por vir, após as intervenções.

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

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



Figura 16: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia



Figura 17: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia



Figura 18: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia



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

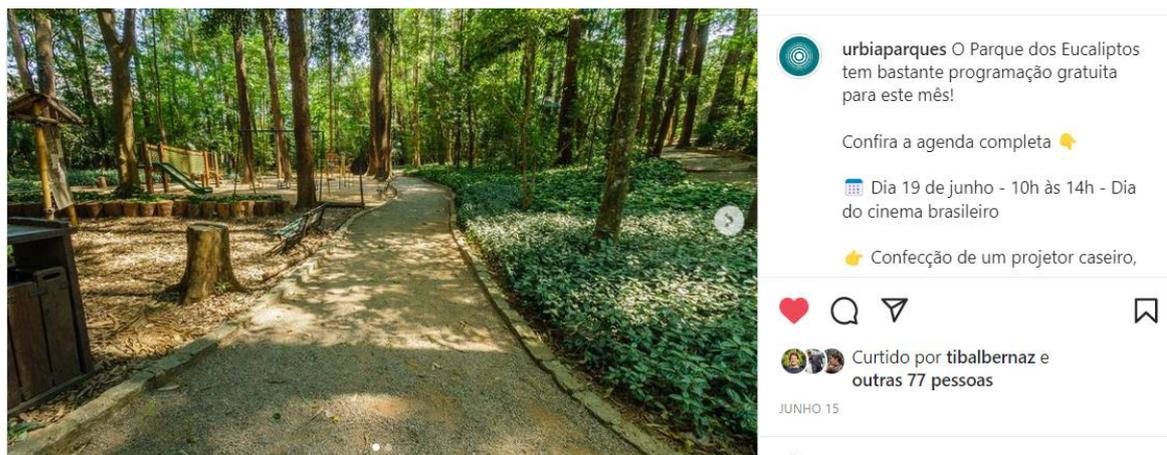


Figura 22: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia

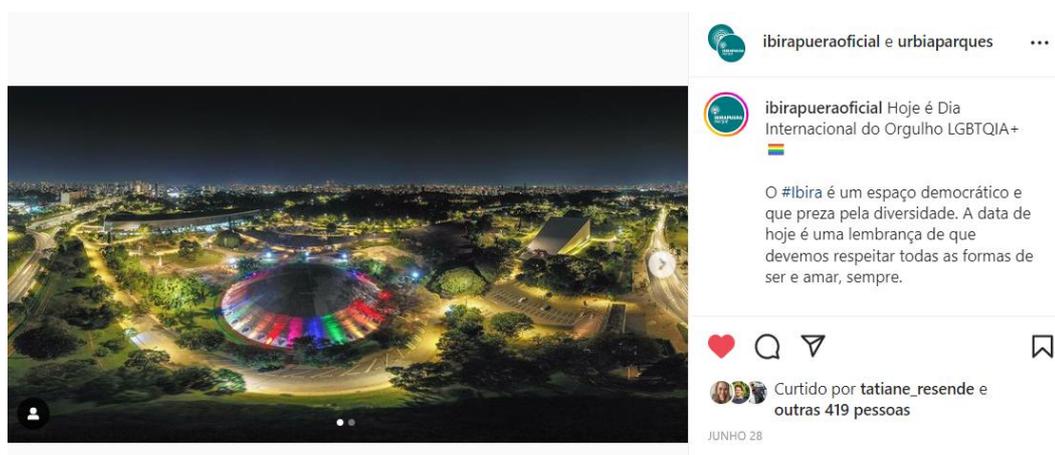


Figura 23: Dia Internacional do Orgulho LGBTQIA+

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

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

aptos para eventuais ocorrências. Neste período não foi registrado nenhuma ocorrência de incêndio ou descargas atmosféricas.

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:



Figura 24: Limpeza na quadra com lavadora de alta pressão



Figura 25: Limpeza intensificada nos sanitários



Figura 26: Limpeza de folhas com assoprador

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

Logo ao assumir a gestão do parque, a Urbia tem realizado diversas manutenções em vários locais, no intuito de manter os equipamentos e o Parque

em pleno funcionamento. Diariamente é feita a revisão de equipamentos e manutenções prediais e, quando necessário, substituição de itens em estado de deterioração nos equipamentos e espaços do Parque.

As estruturas do Parque apresentam problemas recorrentes, como infiltrações, fornecimento de energia e grandes reformas nas quadras, pista de skate, que, só serão de fato, solucionados com a conclusão 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, como por exemplo a reforma da quadra e da pista de skate que já estão em pleno funcionamento .

Tambem tivemos muitas manutenções pontuais como:

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

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



Figura 27: reforma da quadra (antes e depois)

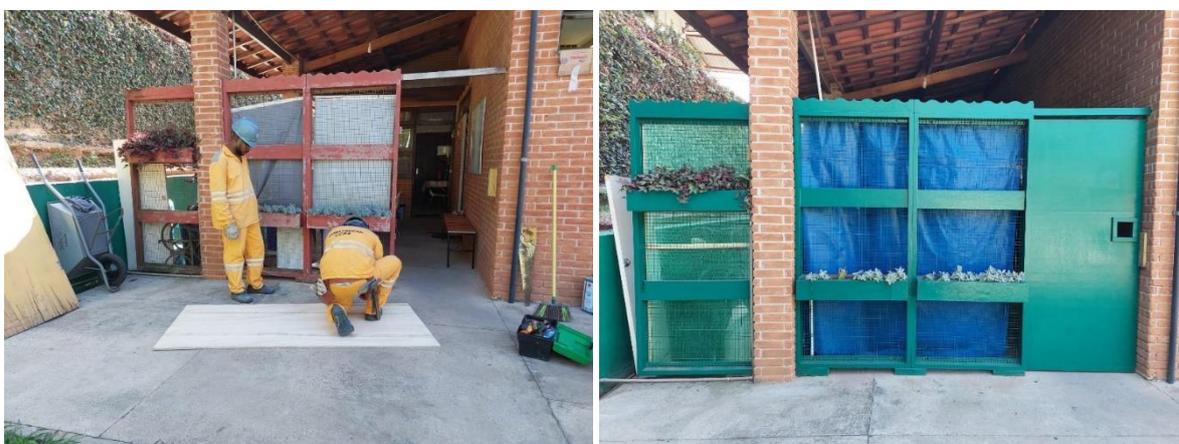


Figura 28: Manutenção das áreas restritas (antes e depois)



Figura 29: Reforma da pista de skate (antes e depois)



Figura 30: Reforma da pista de skate



Figura 31: Manutenção do piso

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

	Equipamentos de manejo e contenção	Atendido
	Mortalidade de animais silvestres decorrente de acidentes	Atendido
	Mortalidade de animais silvestres decorrente de predação	Atendido
	Animais domésticos	Atendido
	Controle de Fauna sinantrópica	Atendido
Resíduos	Resíduos orgânicos	Atendido
	Resíduos recicláveis	Atendido
	Resíduos não recicláveis	Atendido
	Manual Operacional de limpeza	Atendido
Segurança	Manual Operacional de segurança	Atendido
	Sistema de monitoramento por câmeras	Depende do Plano de Intervenções
	Treinamentos da vigilância	Atendido
	Iluminação apropriada	Depende do Plano de Intervenções
	Rondas controladas	Atendido
	Equipe de brigadista	Atendido
Conscientização e Inclusão	Horta comunitária ativa no parque	Depende do Plano de Intervenções
	Oficinas e atividades de bem-estar	Impactado pela Pandemia
	Atividades inclusivas	Impactado pela Pandemia
	Mulheres nas atividades do parque	Atendido
	Ação sobre a importância da água	Impactado pela Pandemia
	Ações sobre consumo sustentável e oficinas de reuso de resíduos	Impactado pela Pandemia
	Ações educativas sobre mudanças climáticas	Impactado pela Pandemia
	Ações educativas sobre questões ambientais diversas	Atendido
	Comunicação positiva no parque e realização de ações de cidadania	Atendido
Prevenção de incêndios e descargas atmosféricas	Extintores de incêndio	Atendido
	Sinalização	Atendido
	Luz de emergência	Atendido
	Deteção automática de incêndio	Depende do Plano de Intervenções
	Alarme de incêndio	Depende do Plano de Intervenções
	Laudo de Inspeção do Sistema de Proteção Contra Descargas Atmosféricas – SPDA	Atendido
	Treinamento de Prevenção e Combate a Incêndio	Atendido
	Simulado de Combate à Incêndio	Atendido
	Limpeza e conservação dos Sanitários e vestiários	Atendido

Limpeza	Limpeza e conservação dos ambientes administrativos e de uso restrito de funcionários e prestadores	Atendido
	Produtos ecológicos	Atendido
	Equipe disponível	Atendido
	Limpeza externa	Atendido
	Limpeza de caixa d'água	Atendido
	Limpeza dos bebedouros	Atendido
	Limpeza de equipamentos externos (playground, bancos, placas de comunicação etc.)	Atendido

Fonte: QSMA Urbia, 2022.

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

No período não registrado nenhuma reclamação ou sugestão para o Parque Jacintho Alberto.

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

Não tivemos ocorrências durante este trimestre

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

Não ocorreram eventos no Parque Jacintho Alberto nesse período.

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

No dia 29 de maio foi realizado uma apresentação de ballet contando com um grupo de 15 alunas, a apresentação durou 4 horas e contou com a presença dos familiares das alunas que vieram prestigiar o evento.



Figura 32: Apresentação de Ballet

No dia 23 de maio tivemos a oportunidade de realizar uma aula gratuita de tênis para alunos da Etec, foram formados 2 grupos contendo 60 alunos cada grupo, onde eles aprenderam técnicas básicas de tênis, e o evento aconteceu nas quadras de tênis.



Figura 33: Aula de tênis com alunos da ETEC

Também com alunos da ETEC, foram realizadas atividades voltadas a educação ambiental com trilha guiada. Foram 2 grupos com 50 pessoas cada. A visita foi direcionada na importância da preservação ambiental e a diversidade da fauna do parque Jacintho Alberto.



Figura 34: Visita guiada com grupo de alunos

No dia 25 de junho aconteceu uma aula de defesa pessoal, sendo um grupo de 20 pessoas, a aula durou 2h, e aconteceu próximo ao portão dois.



Figura 35: Aula de defesa pessoal

Também no dia 25 de junho realizamos uma atividade guiada com frequentadores da igreja Universal, podemos observar os sons da natureza, as aves que encontramos dentro do parque e foi finalizado com um piquenique.



Figura 36: Atividade de educação ambiental com frequentadores



Figura 37: Confraternização entre membros de uma igreja

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;

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

