



# RELATÓRIO TRIMESTRAL

**PARQUE TENENTE  
BRIGADEIRO ROBERTO  
FARIA LIMA**

**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.....	15
2.5. PLANO DE ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIA.....	16
2.6. PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS.....	16
2.7. PLANO DE SEGURANÇA.....	18
2.8. PLANO DE CONSCIENTIZAÇÃO E INCLUSÃO .....	18
2.9. PLANO DE PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS E PROTEÇÃO CONTRA DESCARGAS ATMOSFÉRICAS.....	22
2.10. PLANO DE LIMPEZA 22	
2.11. PLANO DE CONSERVAÇÃO DE INFRAESTRUTURA, EDIFICAÇÕES, EQUIPAMENTOS E MOBILIÁRIO.....	23
3. ANÁLISE DE CONFORMIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS COMPARATIVAMENTE AOS PLANOS OPERACIONAIS.....	27
4. RELAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE USUÁRIOS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO OU SUGESTÃO, DATA E AS MEDIDAS TOMADAS EM RELAÇÃO A ELAS; .....	29
5. RESUMO DAS CONSTATAÇÕES DE OCORRÊNCIAS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO, DATA, AS MEDIDAS TOMADAS E O TEMPO DE RESPOSTA A CADA UMA DELAS; .....	29
6. LISTA DE EVENTOS REALIZADOS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO, DATA, REGISTRO FOTOGRÁFICO, O PÚBLICO ESPERADO E EFETIVO E IMPACTOS GERADOS E AÇÕES MITIGADORAS; .....	30
7. LISTA DAS ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS E ESPORTIVAS OFERECIDAS AOS USUÁRIOS, DE MANEIRA GRATUITA, CONTENDO: NÚMERO DE HORAS DISPONIBILIZADAS, NÚMERO DE PARTICIPANTES, LOCAL E HORÁRIOS DAS ATIVIDADES:.....	31

8. RESUMO DAS OCORRÊNCIAS RELACIONADAS AOS EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS, SUBCONTRATADOS E OUTROS EXECUTORES ATIVIDADES NOS PARQUES.....	34
9. ATAS DAS REUNIÕES E DESCRIÇÃO DE ENCAMINHAMENTOS COM OS CONSELHOS GESTORES;.....	34

## FIGURAS

Figura 1: Quantidade de matérias no período.....	8
Figura 2: Placa da nascente Parque Faria Lima.....	9
Figura 3: Roçagem área interna do parque .....	12
Figura 4: Limpeza da vegetação da canaleta .....	12
Figura 5: Varrição de folhas dos acessos .....	13
Figura 6: Despraguejamento canteiro (antes e depois).....	14
Figura 7: Limpeza preventiva em trilha (antes e depois).....	14
Figura 8: Quantidade dos resíduos gerados por mês.....	17
Figura 9: Porcentagem total dos resíduos gerados no trimestre .....	17
Figura 10: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia .....	19
Figura 11: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia .....	20
Figura 12: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia .....	20
Figura 13: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia .....	20
Figura 14: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia .....	21
Figura 15: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia .....	21
Figura 16: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia .....	21
Figura 17: Dia Internacional do Orgulho LGBTQIA+ .....	22
Figura 18: Reforma vestiário.....	24
Figura 19: Totem digital para melhorar a comunicação com os usuários .....	24
Figura 20: Abrigo de resíduos.....	25
Figura 21: Novo banheiro para os usuários .....	25
Figura 22: Troca da tabela de basquete (antes e depois).....	26
Figura 23: Caminhada ecológica .....	30
Figura 24: Semana meio ambiente .....	31
Figura 25: Festival esportivo para Crianças no Parque .....	32

Figura 26: Festival esportivo para Crianças no Parque .....	32
Figura 27: Atividade ginástica voluntária .....	33
Figura 28: Alunos atendidos pelo projeto.....	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. ....	10
Tabela 5: Comparativo das Pesquisas de Satisfação de usuários realizadas em 2022. ....	10
Tabela 6: Conformidade com os Planos Operacionais .....	27

## 1. INTRODUÇÃO

O presente documento tem como objetivo apresentar as informações sobre a operação e gestão do Parque Tenente Faria Lima, 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 Tenente Brigadeiro Faria Lima, de acordo com seus planos operacionais e diretrizes estabelecidas no Caderno de Encargos da Concessionária.

## 2. ATIVIDADES EXECUTADAS DE ACORDO COM OS PLANOS OPERACIONAIS

### 2.1. PLANO DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO

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.

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

- Denúncias sobre desvios de conduta podem ser feitas anonimamente ou com garantia de confidencialidade em um canal exclusivo: [www.contatoseguro.com.br/urbia](http://www.contatoseguro.com.br/urbia), e-mail: [alourbia@contatosegura.com.br](mailto:alourbia@contatosegura.com.br) ou pelo telefone 0800.881.8899;
- Para informações, sugestões e reclamações ou tirar as dúvidas dos usuários mantemos o canal Fale com a Urbia (11) 3889-6100, [faleconosco@urbiaparques.com.br](mailto:faleconosco@urbiaparques.com.br);

- Nossas Redes Sociais, além de informar, também funcionam como canais de atendimento, sendo elas: Urbia Parques (contas no Instagram, Facebook, LinkedIn e Youtube).

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

<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.

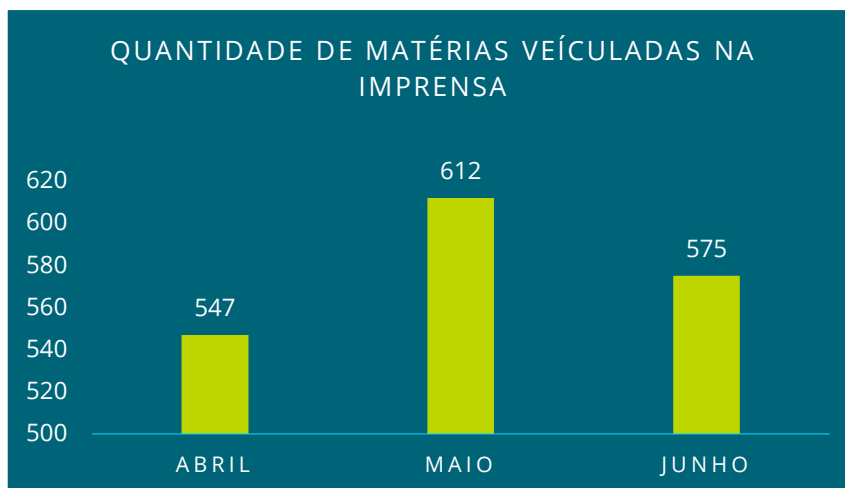


Figura 1: Quantidade de matérias no período

## 2.2. PLANO DE ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

Algumas ações propostas neste Plano já puderam ser iniciadas como é o caso das visitas guiadas, campanhas de meio ambiente, de desenvolvimento social e comunitário. Para ampliar estas atividades, a Urbia continua dando importantes passos para que a visita se mantenha sendo realizada com segurança e promovendo uma experiência qualificada a seus usuários.

Totens com álcool gel fazem parte do protocolo de recepção do usuário, diariamente. Dentro do Parque, totens estão distribuídos em pontos estratégicos

onde há circulação de pessoas, com rotina de reposição frequente, bem como a limpeza e manutenção executadas sob demanda.

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.

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



Figura 2: Placa da nascente Parque Faria Lima

Neste trimestre, mesmo com quantitativos muito abaixo do previsto pela concessionária, o Parque Faria Lima recebeu muitos visitantes. Este aumento do público também está relacionado com o avanço da vacinação contra a pandemia

do Covid-19. Neste período, o Parque recebeu uma média de público superior a 12.866 visitantes por Mês. Se comparando ao primeiro trimestre de 2022, pode-se observar um aumento significativo, visto que havia recebido uma média de pouco mais de 10.274 visitantes.

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

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

abr/22	mai/22	jun/22	Total
13.463	12.342	12.793	38.598
34,88%	31,98%	33,14%	

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.

FARIA LIMA	3° TRI 2021	4° TRI 2021	1° TRI 2022	2° TRI 2022
PE01 – Limpeza	0,94	0,94	0,92	0,90
PE02 – Qualidade e Atualidade de Equipamentos	0,89	0,87	0,87	0,87
PE03 – Manejo de áreas verdes	0,96	0,97	0,94	0,94
PE04 – Segurança	0,93	0,93	0,93	0,91
PE06 – Acessibilidade	0,85	0,84	0,87	0,90
PE07 – Serviços de orientação	0,80	0,83	0,83	0,86

<b>PE08 – Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte</b>	0,75	0,70	0,79	0,87
<b>PE09 – Cordialidade dos funcionários</b>	0,94	0,96	0,96	0,96
<b>NFPS</b>	<b>0,90</b>	<b>0,90</b>	<b>0,90</b>	<b>0,91</b>

Fonte: Instituto PHD, 2021 e 2022.

Os resultados acima expostos evidenciam uma melhora das boas ações implantadas pela Urbia na gestão do parque Faria Lima, em comparação aos demais trimestres. Portanto, conclui-se que as ações desempenhadas pela Urbia tiveram efeito comprovadamente positivo na experiência e acolhimento dos usuários.

### 2.3. PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS

Os serviços de manejo e conservação de recursos naturais do Parque Tenente Brigadeiro Roberto Faria Lima, durante o segundo trimestre de 2022, seguiram o planejamento das atividades, visando melhoria contínua nos cuidados com as áreas verdes.

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



Figura 3: Roçagem área interna do parque

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

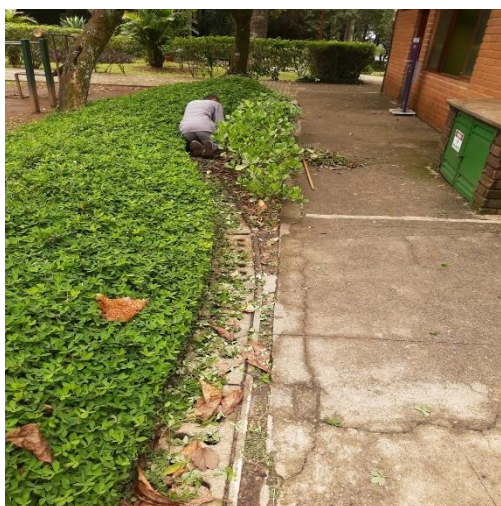


Figura 4: Limpeza da vegetação da canaleta



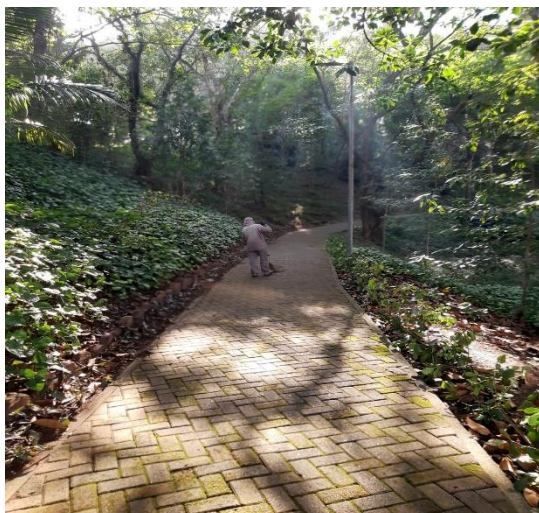


Figura 5: Varrição de folhas dos acessos

A poda de arbustos e remoção de plantas espontâneas segue em andamento conforme demanda, bem como a eliminação de folhas secas, ramos doentes e danificados, brotos laterais e configuração da arquitetura para a planta.

O despraguejamento e plantio de jardins são feitos semanalmente ou conforme demanda, utilizando plantas ornamentais já existente no parque, a fim de manter o ambiente sempre bonito e limpo. A manutenção dos canteiros da pista de caminhada é feita com frequência, para que estejam sempre limpas e bem cuidadas.



Figura 6: Despraguejamento canteiro (antes e depois)



Figura 7: Limpeza preventiva em trilha (antes e depois)

## Manejo arbóreo

Todos os manejos realizados são previamente autorizados pela SVMA. Cabe ressaltar que, todos os laudos são emitidos pela Engenheira Agrônoma,



devidamente registrada no conselho de classe, com mais de três anos de experiência.

Em relação a emissão de laudos, neste período foi encaminhado para aprovação um laudo de manejo arbóreo, solicitando a autorização para a poda de duas árvores. Até o fechamento deste relatório, o laudo enviado ainda não teve sua aprovação publicada.

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

### **Recursos hídricos**

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

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

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

## 2.5. PLANO DE ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIA

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

## 2.6. PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

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

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

No referido período, foram gerados um total de 1.193,93 kg de resíduos no Parque Faria Lima. Abaixo, podemos observar a produção deste resíduo.

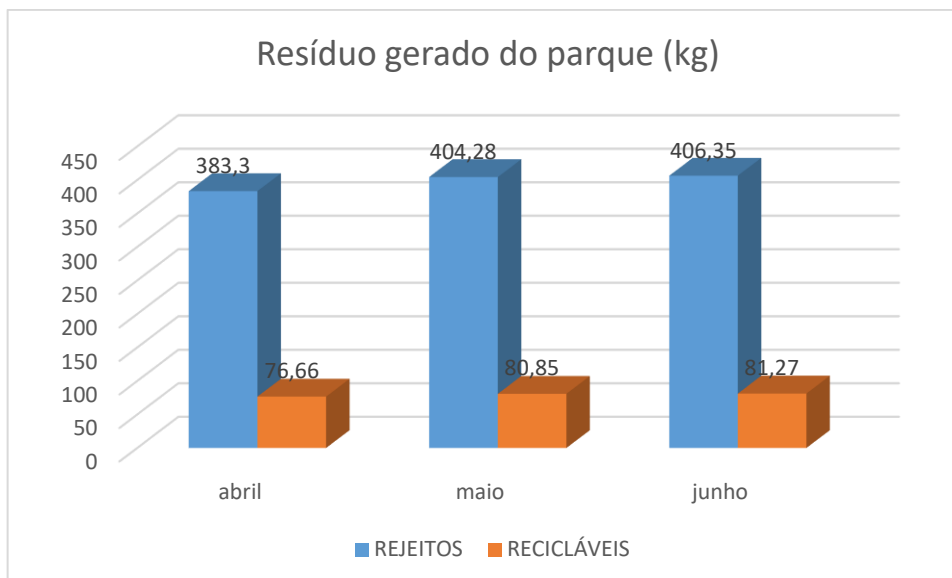


Figura 8: Quantidade dos resíduos gerados por mês

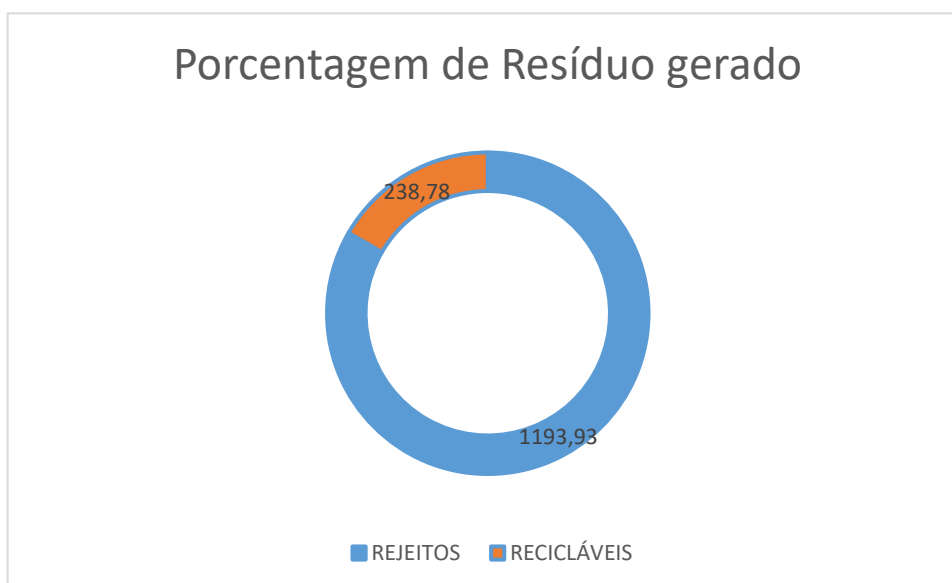


Figura 9: Porcentagem total dos resíduos gerados no trimestre

## 2.7. PLANO DE SEGURANÇA

O Parque Tenente Brigadeiro Roberto Faria conta com uma equipe de vigilância patrimonial 24 por dia. São realizadas rondas de 1h em 1h para garantir a segurança dos usuários e do patrimônio do parque.

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

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

## 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 da Comissão Permanente de Acessibilidade. As novas instalações e atividades buscam oferecer soluções. Algumas das obras feitas no ano passado sanaram algumas das questões referentes a acessibilidade, porém muitas ainda estão por vir, após as intervenções.

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

A pandemia de COVID-19 impediu a realização de muitas ações de conscientização e inclusão propostas no Plano Operacional. Entretanto, frequentemente são feitas postagens em nossa rede social buscando promover a conscientização sobre a importância do meio ambiente e atividades feitas no parque.

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.

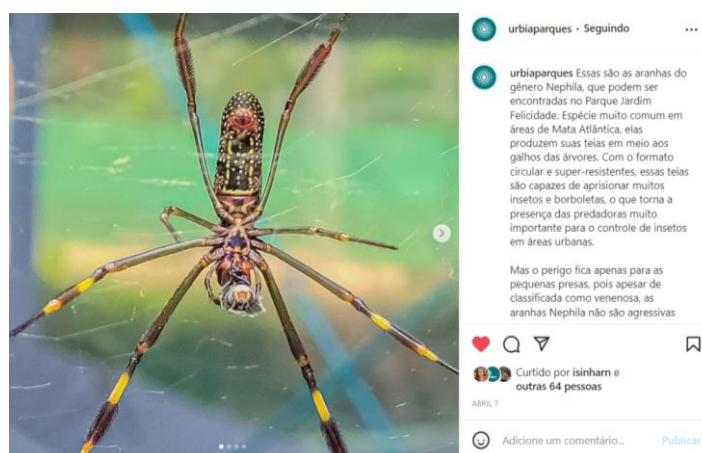


Figura 10: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia



Figura 11: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia



Figura 12: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia

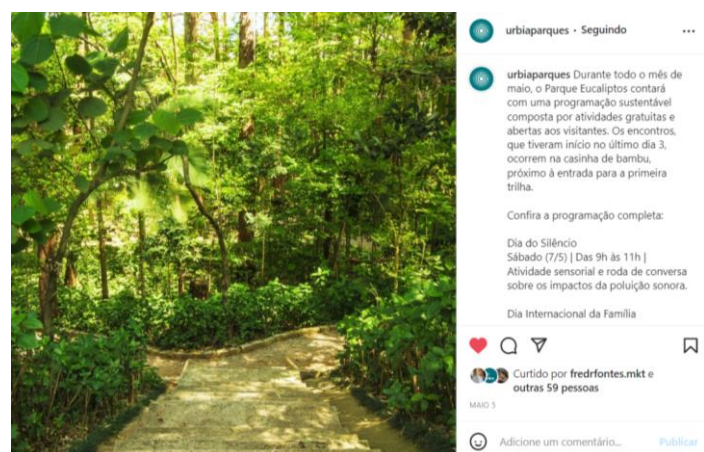


Figura 13: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia





Figura 14: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia



Figura 15: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia

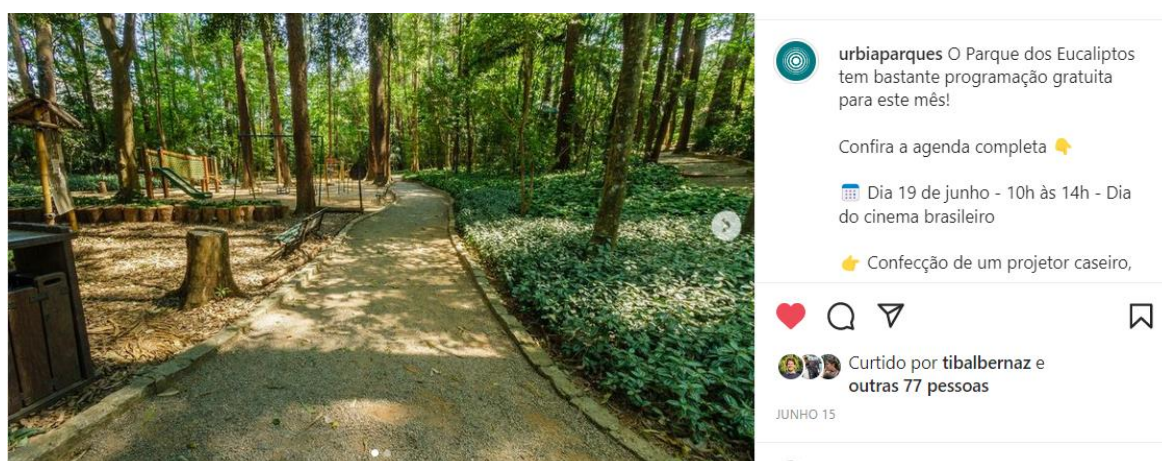


Figura 16: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia



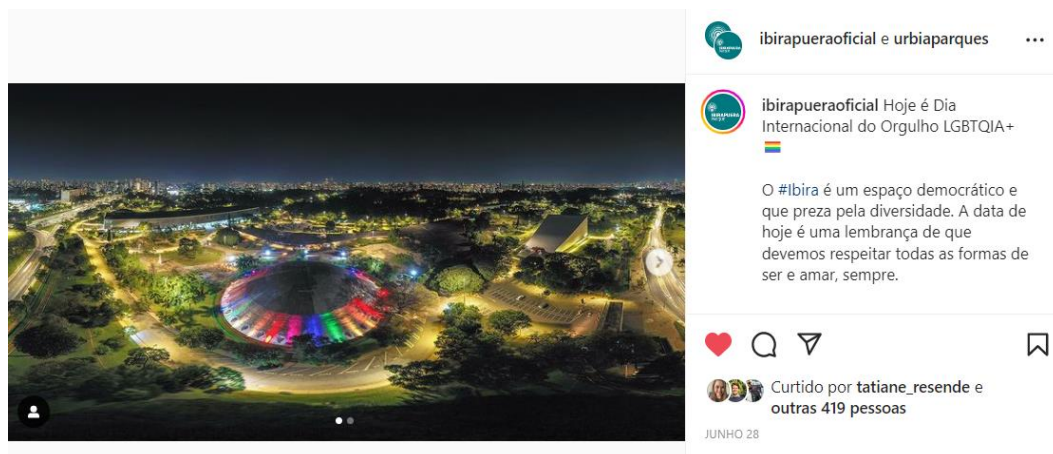


Figura 17: Dia Internacional do Orgulho LGBTQIA+

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

A Urbia realizou treinamento de brigadista aos vigilantes do Parque Tenente Brigadeiro Roberto Faria Lima, abrangendo conteúdos como primeiros socorros e combate a princípio de incêndio. No trimestre em questão, não tivemos nenhuma ocorrência de incêndio 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 check lists diários e acompanhamento dos pontos críticos para limpeza e abastecimentos de insumos. Foram priorizadas algumas ações para apoiar no controle do Covid-19, como:

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

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

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

Nesse segundo trimestre a Urbia avançou nas reformas e melhorias conforme o plano de intervenção, iniciando pelo vestiários, banheiros novos e abrigo de lixo.



Figura 18: Reforma vestiário



Figura 19: Totem digital para melhorar a comunicação com os usuários



Figura 20: Abrigo de resíduos



Figura 21: Novo banheiro para os usuários





Figura 22: Troca da tabela de basquete (antes e depois)

No período, também foram realizadas manutenções preventivas e corretivas, visando melhorias para os usuários do Parque:

**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;

**Lavagem caixa d'água:** Garantir a qualidade da água fornecida aos usuários.

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

Tabela 6: Conformidade com os Planos Operacionais

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

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



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

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

No período não registrado nenhuma reclamação ou sugestão para o Parque Tentente Brigadeira Faria Lima.

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

Não ocorreram ocorrências nesse período.

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

**Caminhada ecológica UBS Parque Novo Mundo II:** No dia 28/05/2022 foi realizado uma visita guiada e apresentação do Parque, além de atividade de educação ambiental, focando na importância da fauna e flora que ocorre neste espaço. No total foram 2h de caminhada, com a participação de 25 pessoas.



Figura 23: Caminhada ecológica

**Semana Meio-ambiente:** Para comemorar a semana do meio ambiente, foi realizada no dia 06/06/2022 uma atividade com adultos e crianças, falando da importância de preservar lugares como o Parque Faria Lima, além de brincadeiras ecológicas, e muita diversão. Durante 1:30h os 20 participantes puderam contemplar desse ambiente cercado por natureza.



Figura 24: Semana meio ambiente

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

**Festival Criança No Parque:** Realizado no dia 16/06/2022 contando com a participação de 10 times, e mais de 80 crianças. O evento teve duração de 8h, sendo acompanhado por professores e pais, promovendo o bem-estar, esporte e lazer para todos.





Figura 25: Festival esportivo para Crianças no Parque



Figura 26: Festival esportivo para Crianças no Parque

**Atividade de Ginastica para 3º idade:** Evento acontece toda terça e quinta-feira com duração de 50min, atendendo em média 40 pessoas por dia, acima dos 55 anos. Trazendo assim, mais saúde, qualidade de vida e estimulando a prática de exercicios fisicos.



Figura 27: Atividade ginástica voluntária

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

No Parque Faria Lima, são realizados alguns projetos voltados para as crianças mais carentes da região, com acompanhamento de professores disciplinados, e orientação sobre cada atividade feita. O projeto ocorre há mais de 10 anos no parque, proporcionando lazer, cultura e educação para os envolvidos.

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

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

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





Figura 28: Alunos atendidos pelo projeto

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

Não se aplica

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

Não houve reuniões do Conselho Gestor no período.

