



**RELATÓRIO
TRIMESTRAL**

PARQUE DOS EUCALIPTOS

3º TRIMESTRE DE 2022



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. ATIVIDADES EXECUTADAS DE ACORDO COM OS PLANOS OPERACIONAIS	4
2.1. PLANO DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO	4
2.2. PLANO DE ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO	7
2.3. PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS	10
2.4. PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DA FAUNA	17
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	20
2.10. PLANO DE LIMPEZA.....	20
2.11. PLANO DE CONSERVAÇÃO DE INFRAESTRUTURA, EDIFICAÇÕES, EQUIPAMENTOS E MOBILIÁRIO.....	21
3. ANÁLISE DE CONFORMIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS COMPARATIVAMENTE AOS PLANOS OPERACIONAIS	24
4. RELAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE USUÁRIOS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO OU SUGESTÃO, DATA E AS MEDIDAS TOMADAS EM RELAÇÃO A ELAS;	26
5. RESUMO DAS CONSTATAÇÕES DE OCORRÊNCIAS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO, DATA, AS MEDIDAS TOMADAS E O TEMPO DE RESPOSTA A CADA UMA DELAS:	26
6. LISTA DE EVENTOS REALIZADOS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO, DATA, REGISTRO FOTOGRÁFICO, O PÚBLICO ESPERADO E EFETIVO E IMPACTOS GERADOS E AÇÕES MITIGADORAS.....	26
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;	27
8. RESUMO DAS OCORRÊNCIAS RELACIONADAS AOS EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS, SUBCONTRATADOS E OUTROS EXECUTORES ATIVIDADES NOS PARQUES.....	27
9. ATAS DAS REUNIÕES E DESCRIÇÃO DE ENCAMINHAMENTOS COM OS CONSELHOS GESTORES;.....	31

FIGURAS

Figura 1: Quantidade de matérias no período.....	7
Figura 2: Divulgação de atividades nas redes sociais do mês de agosto.	8
Figura 3: Divulgação de atividades nas redes sociais do mês de setembro.	8
Figura 4: Mapa do parque.....	9
Figura 5: Antes e depois de plantio de Samambaias em canteiro	11
Figura 6: Paisagismo	11
Figura 7: Inclusão de Dracena Vermelha para composição de canteiro	12
Figura 8: Plantio de Íris para preencher solo exposto.	12
Figura 9: Plantio de Helicônia e curculigo em canteiro exposto na entrada do Parque.	12
Figura 10: Plantio de Clúsia em canteiro exposto.....	13
Figura 11: Inclusão de Helicônias para composição de canteiros.....	13
Figura 12: Substituição de Íris por curculigo.	13
Figura 13: Substituição de espécies em canteiro.....	14
Figura 14: Poda de manutenção em canteiros.	14
Figura 15: Demarcação da composteira	15
Figura 16: Composteira com material a ser revirado.....	15
Figura 17: Mudas para plantio de compensação ambiental.	16
Figura 18: Sabiá-barranco no ninho	17
Figura 19 - Resíduos gerado no Parque dos Eucaliptos no 3º trimestre.	18
Figura 20: Manutenção em torneira.	22
Figura 21: Instalações elétricas.....	22
Figura 22: Manutenção do parquinho.....	23
Figura 23: Manutenção do parquinho.....	23
Figura 24: Instalação de grades de proteção nas bocas de galeria.....	23
Figura 25: Atividades de plantio e de Sharing Nature	27
Figura 26: Comemoração do Dia dos Pais	28
Figura 27: Comemoração do Dia dos Pais	28
Figura 28: Atividade em comemoração do Dia do Folclore.....	28
Figura 29: Cartaz da campanha de vacinação divulgada no parque.....	29
Figura 30: Monitoria guiada com escola.	29
Figura 31: Ação social com distribuição de cestas básicas	30
Figura 32: Ação social com distribuição de cestas básicas	30

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 01/07/2022 e 30/09/2022.	9
Tabela 5: Comparativo das Pesquisas de Satisfação de usuários realizadas em 2021 e 2022	10

QUADROS

Quadro 1: Análise de conformidade da prestação dos serviços comparativamente aos planos operacionais.....	24
Quadro 2: Relação das Reclamações e Sugestões.....	26

1. INTRODUÇÃO

O presente documento tem como objetivo apresentar as informações sobre a operação e gestão do Parque dos Eucaliptos, de maneira a demonstrar a regular execução dos encargos e serviços advindos do Contrato de Concessão nº 57/SVMA/2019 (“Contrato de Concessão”, “Contrato” ou “Concessão”), derivado da Concorrência Internacional Nº001/SVMA/2018, pela Urbia Gestão de Parques SPE S.A. (“Urbia” ou “Concessionária”), no período de 1º de julho a 30 de setembro de 2022 (3º trimestre 2022), conforme previsto na cláusula 20.6 do Contrato e no Apêndice I do Anexo III deste.

Cumprido ressaltar que diversas atividades da Concessionária, retornaram aos Parques por conta da diminuição dos casos de contágio da Covid-19 e sucesso nas campanhas de vacinação. Ainda assim, a Urbia manteve os procedimentos implementados, realizando manutenções prioritárias e recorrentes e produzindo 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 3º trimestre de 2022 no Parque dos Eucaliptos, de acordo com seus planos operacionais e diretrizes estabelecidas no Caderno de Encargos da Concessionária.

2. ATIVIDADES EXECUTADAS DE ACORDO COM OS PLANOS OPERACIONAIS

2.1. PLANO DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO

Em 15 de novembro de 2020, a Urbia assumiu o Parque dos Eucaliptos em um momento adverso, o que exigiu ainda mais resiliência durante o primeiro ano de

operação. Neste segundo ano de operação é notável a evolução do impacto da operação no público visitante.

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

A agenda de treinamentos contempla voltados à segurança dos trabalhadores, além de treinamentos específicos sobre procedimentos para execução de serviços, realinhamento de cronograma de tarefas para limpeza e zeladoria, alinhamento de postura com a equipe e alinhamento de tratativas com os visitantes. No período deste trimestre, foram realizadas 20 horas de treinamentos com seus funcionários e subcontratados.

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

- Denúncias sobre desvios de conduta podem ser feitas anonimamente ou com garantia de confidencialidade em um canal exclusivo: www.contatoseguro.com.br/urbia, e-mail: alourbia@contatosegura.com.br ou pelo telefone 0800.881.8899;
- Para informações, sugestões e reclamações ou tirar as dúvidas dos usuários mantemos o canal Fale com a Urbia (11) 3889-6100, faleconosco@urbiaparques.com.br;
- Nossas Redes Sociais, além de informar, também funcionam como canais de atendimento, sendo elas: Urbia Parques, Ibirapuera Oficial, Planetário Ibirapuera e Auditório Ibirapuera (contas no Instagram, Facebook, LinkedIn e Youtube).

- WhatsApp através do número (11) 9.9594-8189.

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

Através do Canal de Relacionamento, seja ela através do e-mail “fale conosco”, redes sociais, ou WhatsApp, a Urbia teve um total de 5.323 atendimentos, sendo que apenas uma foi para o Parque do Eucaliptos.

Tabela 1: Quantitativo de atendimentos no geral

Canal de atendimento	Total	Porcentagem
Dúvidas	2996	56,3
Informações	875	16,4
Solicitações	708	13,3
Engajamento	353	6,6
Ajuda	113	2,1
Reclamações	95	1,8
Propostas	59	1,1
Sugestões	47	0,9
Eventos	32	0,6
Denúncia	22	0,4
Elogio	16	0,3
Vendas	4	0,1
Comunicação	3	0,1
TOTAL:	5.323	100%

Fonte: Central de Relacionamento, 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 terceiro 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
12.640	2.818	41	6.170	9

Fonte: Comunicação Urbia, 2022

Facebook

Tabela 3: Análise da rede social Facebook

Total de Seguidores	Novos Seguidores	No de Posts	Interações	Nº de Vídeos
3.726	76	19	221	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 terceiro trimestre de 2022, totalizando 2.216 matérias. Estima-se que as reportagens tenham tido um alcance aproximado de 567,4 milhões de pessoas impactadas durante os três meses, sendo sua maioria em tom positivo.

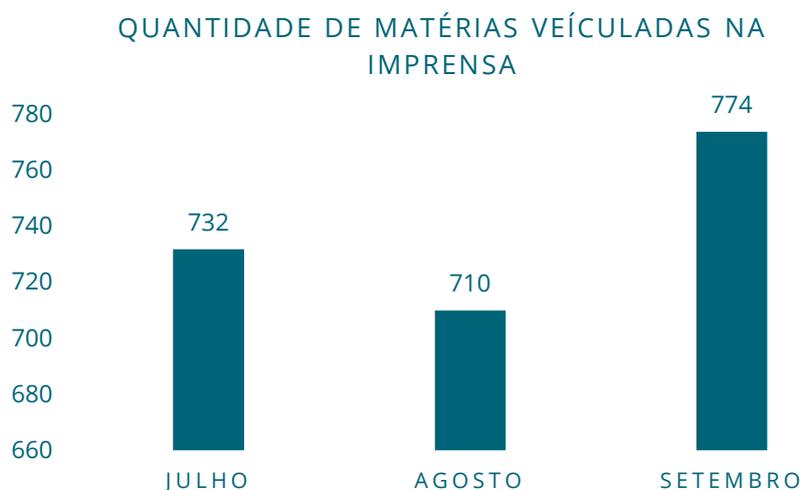


Figura 1: Quantidade de matérias no período.

2.2. PLANO DE ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

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



Figura 2: Divulgação de atividades nas redes sociais do mês de agosto.



Figura 3: Divulgação de atividades nas redes sociais do mês de setembro.

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

Neste terceiro trimestre a Urbia instalou um Mapa do Parque com o intuito de melhorar a experiência do usuário, facilitando a localização no parque.



Figura 4: Mapa do parque

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

Tabela 4: Público Recebido entre 01/07/2022 e 30/09/2022.

jul/22	ago/22	set/22	Total
5.934	2.034	1.781	9.749
60,87%	20,86%	18,27%	

Fonte: Segurança Urbia, 2022.

A Urbia, por meio da contrata o de instituto independente de pesquisa especializado em estatística – o Instituto PHD – desenvolveu as pesquisas de Satisfa o do Usuário, seguindo as diretrizes estabelecidas no Apêndice II –

diretrizes para pesquisas com usuário, parte integrante do Anexo III – caderno de encargos da concessionária, obtendo os seguintes índices:

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

EUCALIPTOS	4º TRI 2021	1º TRI 2022	2º TRI 2022	3º TRI 2022
PE01 – Limpeza	0,94	0,96	0,94	0,98
PE02 – Qualidade e Atualidade de Equipamentos	0,90	0,93	0,91	0,95
PE03 – Manejo de áreas verdes	0,94	0,97	0,94	0,98
PE04 – Segurança	0,94	0,93	0,91	0,98
PE06 – Acessibilidade	0,83	0,75	0,82	0,88
PE07 – Serviços de orientação	0,85	0,86	0,88	0,94
PE08 – Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte	0,65	0,65	0,73	0,83
PE09 – Cordialidade dos funcionários	0,95	0,98	0,93	0,99
NFPS	0,89	0,90	0,89	0,95

Fonte: Instituto PHD, 2021 e 2022.

Os resultados acima expostos evidenciam alto grau de satisfação dos visitantes, diante dos cuidados com o parque. Portanto, conclui-se que as ações desempenhadas pela Urbia tiveram efeito comprovadamente positivo na experiência e acolhimento dos usuários.

2.3. PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS

Os serviços de manejo e conservação de recursos naturais do Parque dos Eucaliptos, durante este 3º trimestre de 2022, seguiram o planejamento das atividades, visando melhoria contínua das áreas verdes.

A limpeza do parque é realizada diariamente. As trilhas de pedriscos são rasteladas a cada dois dias. O material resultante de queda de folhas e galhos é direcionado para trituração, compostagem e forração de solos expostos. Além

disso, eventuais manutenções nos pedriscos e na areia do playground são feitas para manter a altura do piso homogeneizada.

Alguns canteiros do parque estavam com a vegetação compactada, com o solo exposto ou com falhas na composição. Por este motivo foi realizado a revitalização destes canteiros com a implementação de novas mudas e aplicação de terra adubada. Algumas mudas são de origem do próprio Parque, retiradas de outros locais com canteiros de maior cobertura vegetal, e outras vieram de outros parques Urbia. Da mesma forma, a terra adubada utilizada é produto da composteira do Parque.

Uma equipe especializada fez o planejamento para recompôr os canteiros com a substituição ou inclusão de espécies, aprimorando os elementos paisagísticos. Além disso, é rotina das atividades das áreas verdes a limpeza e o controle de pragas em todos os canteiros.



Figura 5: Antes e depois de plantio de Samambaias em canteiro



Figura 6: Paisagismo



Figura 7: Inclusão de Dracena Vermelha para composição de canteiro



Figura 8: Plantio de Íris para preencher solo exposto.



Figura 9: Plantio de Helicônia e curculigo em canteiro exposto na entrada do Parque.



Figura 10: Plantio de Clúsia em canteiro exposto



Figura 11: Inclusão de Helicônias para composição de canteiros.



Figura 12: Substituição de Íris por curculigo.



Figura 13: Substituição de espécies em canteiro.

Durante o período deste terceiro trimestre, foram realizadas algumas podas de segurança e de manutenção. Além disso, também houve o controle populacional de espécies exóticas, como o Cafeeiro. Indivíduos com o DAP menor que 5 cm foram marcados e removidos de apenas uma das áreas do parque.



Figura 14: Poda de manutenção em canteiros.

No referido período, a composteira teve sua entrada, demarcação e indicação de área reformadas. Além disso, o material foi revirado a fim de promover a manutenção da temperatura e oxigenação.



Figura 15: Demarcação da composteira



Figura 16: Composteira com material a ser revirado.

Manejo arbóreo

Durante o período alusivo a este relatório, a Urbia encaminhou quatro laudos de manejo arbóreo sendo três laudos para supressão de 4 exemplares e um laudo para poda de um exemplar. Cabe ressaltar que, todos os laudos são emitidos pela Engenheira Agrônoma, devidamente registrada no conselho de classe, com mais de 3 anos de experiência.

Todos os manejos realizados são previamente autorizados pela SVMA. Os trâmites entre o encaminhamento dos laudos e as aprovações do manejo arbóreo com a publicação no Diário Oficial do Município de São Paulo (DOM), demorou uma média de 49 dias para um laudo de supressão e 29 dias para o laudo de poda. Até o fechamento deste relatório, não foram autorizados dois laudos de supressão do mês de agosto.

Neste trimestre foram feitos os plantios de 11 mudas referentes à compensação de supressões anteriores. Foram selecionadas espécies nativas e em locais planejados pela engenheira agrônoma e pela administradora do parque. Os plantios seguiram as recomendações de tamanho dos berços, aplicação de hidrogel, adubo e implantação de tutores. Além disso, foi registrado a localização geográfica em mapa de cada muda.



Figura 17: Mudanças para plantio de compensação ambiental.

Recursos hídricos

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

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

2.4. PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DA FAUNA

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

Durante esse trimestre foram avistadas diversas espécies de aves nidificando e com filhotes. Entre as espécies estão Jacu-guaçu, Gavião carijó e Sabiá-barranco. Além disso, também foi encontrado uma toca, possivelmente de mamífero de pequeno porte, mas não foi possível observar se está ativa ou abandonada.



Figura 18: Sabiá-barranco no ninho

Com a presença e frequente visitação de uma família de Saguis, foi orientado a todos os colaboradores que atuam no parque a não alimentarem os animais.

2.5. PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

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

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

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

No referido período, foram gerados um total de 300,64 kg de resíduos no Parque dos Eucaliptos. Abaixo, podemos observar a produção deste resíduo.

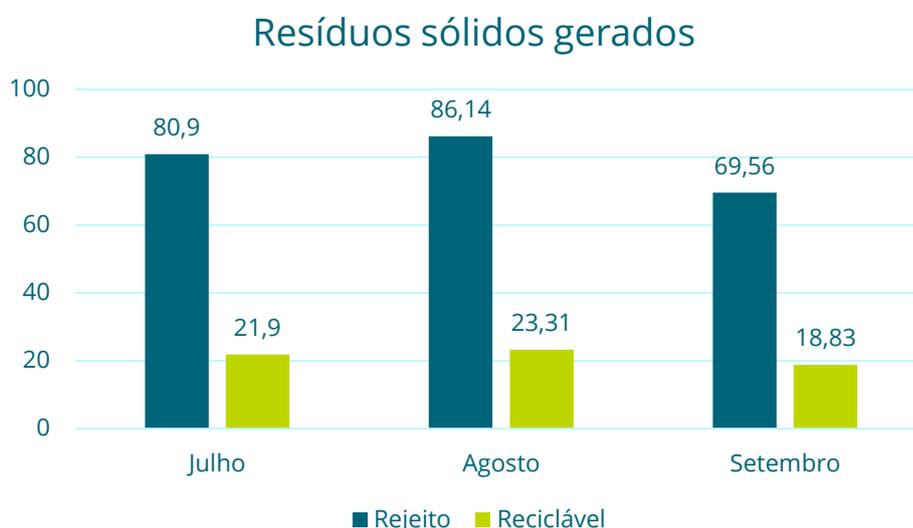


Figura 19 - Resíduos gerado no Parque dos Eucaliptos no 3º trimestre.

2.6. PLANO DE SEGURANÇA

Contando com equipe de vigilância patrimonial 24 horas por dia, em 2 postos diferentes, são realizadas rondas rotineiras a cada hora para garantir a segurança dos visitantes e do patrimônio do Parque.

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

Não houve ocorrências no período do 3º trimestre. As visitas semanais dos supervisores responsáveis seguem no cronograma e apontamentos específicos são feitos e corrigidos. Assim, a equipe permanece alinhada e as demandas da gestão do Parque são atendidas.

2.7. PLANO DE ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL

No que tange ao atendimento ambulatorial e emergencial, os vigilantes do Parque dos Eucaliptos possuem treinamento de brigadista e primeiros socorros e estão aptos a efetuarem o primeiro atendimento em caso de incidentes com usuários e trabalhadores. Não houve ocorrências de segurança neste período no Parque.

2.8. PLANO DE CONSCIENTIZAÇÃO E INCLUSÃO

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

A estrutura do Parque demanda adaptação, prevista no Plano de Intervenção, as novas instalações e atividades buscam oferecer soluções. Algumas das obras

feitas no ano passado, sanaram algumas das questões referentes a acessibilidade, porém muitas ainda estão por vir, após as intervenções.

Neste período, a programação de atividades aos fins de semana para o público visitante se manteve. Esta programação é divulgada nas redes sociais da Urbia. No mês de julho, o número de visitantes do parque aumentou por conta do período de férias e foi observada a presença de famílias que não são visitantes frequentes do parque. Educadores do CCA Jardim Umarizal trouxeram 60 estudantes para atividades recreativas no parque no dia 28/07.

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.

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

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

2.10. PLANO DE LIMPEZA

Mesmo com as atualizações do Plano São Paulo em relação às ações de prevenção da Covid-19, a Urbia manteve boa parte dos protocolos de limpeza e higienização prediais. Além disso, os totens de álcool em gel ainda estão disponíveis em locais estratégicos do parque e seguem sendo abastecidos semanalmente.

A rotina de limpeza do parque conta com higienizações diárias dos sanitários, vestiários e área administrativa. As calçadas e rua principal são varridas e catações em canteiros são feitas sob demanda.

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

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

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

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



Figura 20: Manutenção em torneira.



Figura 21: Instalações elétricas



Figura 22: Manutenção do parquinho



Figura 23: Manutenção do parquinho



Figura 24: Instalação de grades de proteção nas bocas de galeria.

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

Quadro 1: Análise de conformidade da prestação dos serviços comparativamente aos planos operacionais

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

PLANO OPERACIONAL	INDICADOR	STATUS
	Animais domésticos	Atendido
	Fauna sinantrópica	Atendido
Resíduos	Resíduos orgânicos	Atendido
	Resíduos recicláveis	Atendido
	Resíduos não recicláveis	Atendido
	Manual Operacional de limpeza	Atendido
Segurança	Manual Operacional de segurança	Atendido
	Sistema de monitoramento por câmeras	Depende do Plano de Intervenções
	Treinamentos da vigilância	Atendido
	Iluminação apropriada	Depende do Plano de Intervenções
	Rondas controladas	Atendido
	Equipe de brigadista	Atendido
Conscientização e Inclusão	Horta comunitária ativa no parque	Impactado pela Pandemia
	Oficinas e atividades de bem-estar	Atendido
	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	Atendido
	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
	Detecção automática de incêndio	Depende do Plano de Intervenções
	Alarme de incêndio	Depende do Plano de Intervenções
	Laudo de Inspeção do Sistema de Proteção Contra Descargas Atmosféricas – SPDA	Atendido
	Treinamento de Prevenção e Combate a Incêndio	Atendido
	Simulado de Combate à Incêndio	Impactado pela Pandemia
	Limpeza e conservação dos Sanitários e vestiários	Atendido
	Limpeza	Limpeza e conservação dos ambientes administrativos e de uso restrito de funcionários e prestadores
Produtos ecológicos		Atendido
Equipe disponível		Atendido
Limpeza externa		Atendido
Limpeza de caixa d'água		Atendido

PLANO OPERACIONAL	INDICADOR	STATUS
	Limpeza dos bebedouros	Atendido
	Limpeza de equipamentos externos (playground, bancos, placas de comunicação etc.)	Atendido

Fonte: QSMA Urbia, 2022.

Quadro 2: Relação das Reclamações e Sugestões

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

DATA	BREVE DESCRIÇÃO	MEDIDAS TOMADAS
17/07/2022	Usuário reclama sobre a falta de atenção em atendimento recebido por um funcionário do parque.	Informamos que o relato foi encaminhado ao setor responsável e será tratado para que não volte a acontecer.

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

Não houveram ocorrências no período.

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

Não ocorreram eventos no Parque dos Eucaliptos nesse período.

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

Em agosto ocorreram três ações no parque. A primeira foi no dia 09/08 com programação para o dia inteiro em comemoração ao Dia do Agente de Promoção Ambiental (APA) do Programa Ambiente Verdes e Saudáveis (PAVS). Os 9 agentes que participaram, são profissionais que atuam nas Unidades de Saúde administradas pelo Hospital Albert Einstein. Foram realizadas rodas de conversa, atividades de *Sharing Nature*, banho de natureza e dança circular.



Figura 25: Atividades de plantio e de Sharing Nature

No dia 13 de agosto, o espaço do parque foi utilizado para a comemoração do Dia dos Pais por uma escola de Educação Infantil da região. Famílias, professores e coordenadora da escola somaram 296 pessoas para apresentações musicais, piquenique e brincadeiras no parque.



Figura 26: Comemoração do Dia dos Pais



Figura 27: Comemoração do Dia dos Pais

Algumas das atividades programadas não puderam ser executadas por conta do mau tempo ou por falta de adesão do público. Porém, neste trimestre foi possível realizar a atividade em comemoração do Dia do Folclore no dia 21 de agosto. Cartazes interativos foram espalhados nos arredores do playground para que crianças e famílias interagissem.



Figura 28: Atividade em comemoração do Dia do Folclore.

As atividades de conscientização contam a participação das Unidades de Saúde do território. No mês de setembro, foi divulgada no parque, por um Agente Comunitário, uma campanha de vacinação contra raiva para animais domésticos. A ação ocorreu em um local próximo fora do parque.



Figura 29: Cartaz da campanha de vacinação divulgada no parque.

Instituições de Ensino entraram em contato com o parque para realizarem ações educativas. Foram oferecidas visitas monitoradas e o agendamento foi feito para o dia 08 de setembro com a E. E. Mary Moraes. Três professores acompanharam um grupo de 60 crianças de 10 e 11 anos para o roteiro guiado com foco no desmatamento.



Figura 30: Monitoria guiada com escola.

Ações Comunitárias também foram realizadas no período. No dia 13 de setembro 70 moradores da ocupação Jardim das Palmas foi contemplada com doação de cestas básicas, roupas e cadastro em vagas de emprego. A ação foi apoiada pela Associação Juvenil, Ação Gueto e a startup Worc. As pessoas envolvidas participaram, ainda, de uma monitoria ambiental no parque.



Figura 31: Ação social com distribuição de cestas básicas



Figura 32: Ação social com distribuição de cestas básicas

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

Não se aplica.

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

Não houveram reuniões do conselho gestor no período.

