



RELATÓRIO TRIMESTRAL

PARQUE JARDIM
FELICIDADE

3º TRIMESTRE DE 2022



A NATUREZA NOS CONECTA

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	5
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	11
2.4. PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DA FAUNA	18
2.5. PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS	22
2.6. PLANO DE SEGURANÇA.....	22
2.7. PLANO DE ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL.....	23
2.8. PLANO DE CONSCIENTIZAÇÃO E INCLUSÃO	23
2.9. PLANO DE PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS E PROTEÇÃO CONTRA DESCARGAS ATMOSFÉRICAS	25
2.10 PLANO DE LIMPEZA	26
2.11 PLANO DE CONSERVAÇÃO DE INFRAESTRUTURA, EDIFICAÇÕES, EQUIPAMENTOS E MOBILIÁRIO.....	27
3. ANÁLISE DE CONFORMIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS COMPARATIVAMENTE AOS PLANOS OPERACIONAIS	35
4. RELAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE FREQUENTADORES CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO OU SUGESTÃO, DATA E AS MEDIDAS TOMADAS EM RELAÇÃO A ELAS;.....	37
5. RESUMO DAS CONSTATAÇÕES DE OCORRÊNCIAS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO, DATA, AS MEDIDAS TOMADAS E O TEMPO DE RESPOSTA A CADA UMA DELAS:	37
6. LISTA DE EVENTOS REALIZADOS CONTENDO: BREVE DESCRIÇÃO, DATA, REGISTRO FOTOGRAFICO, O PÚBLICO ESPERADO E EFETIVO E IMPACTOS GERADOS E AÇÕES MITIGADORAS.....	37
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;..	38
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.....	8
Figura 2: Mapas de localização das estruturas do parque.....	9
Figura 3: Instalação de regulamento para uso da cancha de bocha.....	10
Figura 4: Trituração de galhos e material de podas.....	12
Figura 5: Cobertura de solo exposto com material triturado e folhas secas - antes e depois ..	12
Figura 6: Praça central - durante manutenção de áreas verdes.....	13
Figura 7: Poda interna de limpeza.....	13
Figura 8: Despraguejamento de canteiros.....	14
Figura 9: Plantio de vegetação e proteção do solo.....	14
Figura 10: Equipe de manejo de podas e supressão.....	17
Figura 11: Plantio compensatório.....	17
Figura 12: Formigueiro em área externa da calçada.....	19
Figura 13: Formigueiro em área interna próximo as quadras poliesportivas.....	19
Figura 14: Ninho de vespas instalado próximo a área de circulação.....	20
Figura 15: Resgate de Fauna Silvestre - Periquito-Verde (<i>Brotogeris tirica</i>).....	21
Figura 16: Resgate de Fauna Silvestre - Sabiá (<i>Turdus rufiventris</i>).....	21
Figura 17: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia.....	24
Figura 18: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia.....	24
Figura 19: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia.....	25
Figura 20: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia.....	25
Figura 21: Intensificação na limpeza do parque.....	26
Figura 22: Intensificação na limpeza do parque.....	27
Figura 23: Instalação de lixeiras de coleta seletiva,.....	28
Figura 24: Instalação de novos brinquedos no parquinho.....	28
Figura 25: Parquinho - torre de bombeiro.....	28
Figura 26: Parquinho.....	29
Figura 27: Troca das traves e tabela de basquete.....	29
Figura 28: Troca de alambrados e manutenção das bases metálicas das quadras.....	29
Figura 29: Reforma do piso da quadra, pintura e rede de vôlei.....	30
Figura 30: Reforma do piso da cancha de bocha.....	30
Figura 31: Recuperação do monumento na praça central - antes e depois.....	31

Figura 32: Recuperação e pintura de muretas internas.	31
Figura 33: Recuperação e pintura de muretas externas na praça central	32
Figura 34: Adequação das canaletas	32
Figura 35: Novo bebedouro na trilha.	33
Figura 36: Instalação de portas na área dos chuveiros.....	33
Figura 37: Manutenção calçada do lago/UBS (antes e depois)	34
Figura 38: Prática de aquecimento - CECCO Pirituba	38
Figura 39: Prática de alongamento e danças de roda - CECCO Pirituba.....	39
Figura 40: Ação de promoção a saúde com pets - CECCO Pirituba.....	39
Figura 41: Pintura com pigmentos naturais - CEI Segunda Estação.....	40
Figura 42: Atividade livre - CEI Chácara Inglesa.....	41
Figura 43: Roda de conversa - Grupo da Felicidade em 04/08/2022	42
Figura 44: Ação de Plantio Compensatório com a comunidade.....	43
Figura 45: Caminhada sensorial e monitoria com a EMEI Jardim Felicidade	44
Figura 46: Monitoria com a EMEI Jardim Felicidade	45
Figura 47: Plantio de Mudanças EMEI Jardim Felicidade.....	45
Figura 48: Plantio de Mudanças EMEI Jardim Felicidade.....	46
Figura 49: Aluno mostrando a minhoca encontrada no solo, desmistificando medos e preconceitos sobre os bichinhos.	46
Figura 50: Jogo de inauguração da cancha de bocha após reforma do piso	47

TABELAS

Tabela 1: Quantitativo de atendimentos no geral	7
Tabela 2: Análise da rede social Instagram	8
Tabela 3: Análise da rede social Facebook	8
Tabela 4: Público Recebido entre 01/07/2022 e 30/09/2022.	10
Tabela 5: Comparativo das Pesquisas de Satisfação de frequentadores realizadas em 2021 e 2022.....	11
Tabela 8: Quantidade dos resíduos gerados por mês	22
Tabela 9: Análise de conformidade da prestação dos serviços	35

QUADROS

Quadro 1: Relação de supressão arbórea.	15
Quadro 2: Relação de poda realizada.	16

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 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 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

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 18 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 nenhuma reclamação ou sugestão foi específica para o Parque Jardim Felicidade.

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.

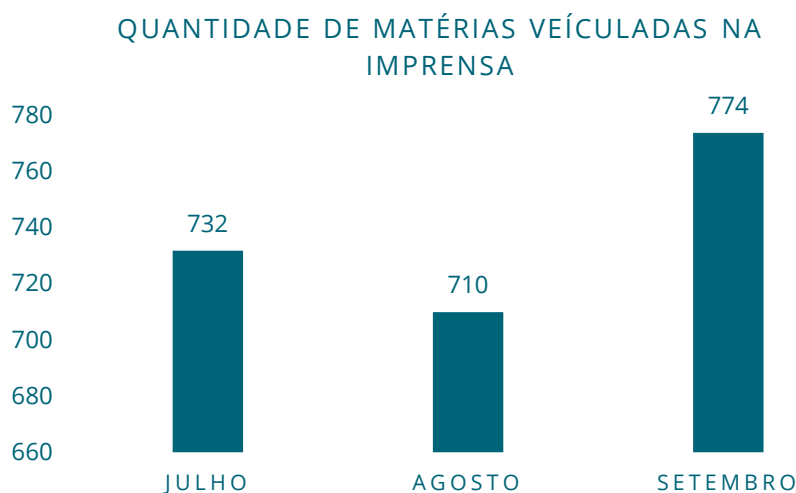


Figura 1: Quantidade de matérias no período.

2.2. PLANO DE ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO 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 e aguardando a aprovação pelo Poder Concedente.

A Urbia Implantou uma padronização das placas e informativos de todo o parque, melhorando assim a comunicação com 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: Mapas de localização das estruturas do parque.



Figura 3: Instalação de regulamento para uso da cancha de bocha.

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 01/07/2022 e 30/09/2022.

jul/22	ago/22	set/22	Total
8.523	4.690	4.429	17.642
48,31%	26,58%	25,10%	

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.

JARDIM FELICIDADE	4º TRI 2021	1º TRI 2022	2º TRI 2022	3º TRI 2022
PE01 – Limpeza	0,80	0,86	0,89	0,87
PE02 – Qualidade e Atualidade de Equipamentos	0,62	0,70	0,74	0,80
PE03 – Manejo de áreas verdes	0,84	0,88	0,93	0,87
PE04 – Segurança	0,79	0,85	0,89	0,81
PE06 – Acessibilidade	0,65	0,73	0,51	0,68
PE07 – Serviços de orientação	0,72	0,78	0,82	0,80
PE08 – Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte	0,55	0,69	0,65	0,75
PE09 – Cordialidade dos funcionários	0,93	0,92	0,97	0,88
NFPS	0,76	0,82	0,83	0,82

Fonte: Instituto PHD, 2021.

Os resultados acima expostos evidenciam leve oscilação nas 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 terceiro trimestre de 2022, seguiram o planejamento das atividades, visando melhoria contínua das áreas verdes.

O manejo é realizado continuamente 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.



Figura 4: Trituração de galhos e material de podas

A manutenção nas pistas de caminhada seguiu como prioridade, facilitando o acesso e uso pelos visitantes do parque. O material triturado de galhos e folhas seguiu espalhado uniformemente garantindo a cobertura do solo.



Figura 5: Cobertura de solo exposto com material triturado e folhas secas – antes e depois

O corte de grama, incluindo a travessa, é realizado conforme demanda, seguindo as diretrizes técnicas do Plano Diretor e boas práticas de manejo, respeitando os serviços ecossistêmicos. A recomendação da operação de corte após a produção e a dispersão de sementes foi considerada, tornando os locais atrativos para forragear aves granívoras.



Figura 6: Praça central - durante manutenção de áreas verdes

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 7: Poda interna de limpeza



Figura 8: Despraguejamento de canteiros



Figura 9: Plantio de vegetação e proteção do solo.

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 7 árvores e poda de outros 13 indivíduos arbóreos. Até o fechamento deste relatório, um laudo de supressão levou 46 dias para ser aprovado e um laudo de poda levou 27 dias e dois laudos de agosto ainda não tiveram sua autorização emitida.

No período foram realizadas 12 supressões de árvores constantes dos laudos emitidos de trimestres anteriores. A lista dos exemplares suprimidos encontra-se na tabela abaixo.

Quadro 1: Relação de supressão arbórea.

LAUDO	EXEMPLAR	ESPÉCIE	LOCAL	DATA DO MANEJO
2022_06_02_FE	Exemplar 01	<i>Archontophoenix cunninghamiana</i>	Ao lado da quadra de bocha	16/08/2022
2022_06_02_FE	Exemplar 03	<i>Spathodea campanulata</i>	Área da churrasqueira	16/08/2022
2022_06_02_FE	Exemplar 04	<i>Bauhinia forficata</i>	Área da churrasqueira	16/08/2022
2022_06_02_FE	Exemplar 05	<i>Morus nigra</i>	Beira do lago	16/08/2022
2022_06_02_FE	Exemplar 06	<i>Morus nigra</i>	Beira do lago	16/08/2022
2022_06_03_FE	Exemplar 01	<i>Ligustrum lucidum</i>	Margem do lago	16/08/2022
2022_06_03_FE	Exemplar 02	<i>Bauhinia purpurea</i>	Margem do lago	16/08/2022
2022_06_03_FE	Exemplar 03	<i>Morus nigra</i>	Margem do lago	16/08/2022
2022_06_03_FE	Exemplar 04	<i>Caryota urens</i>	Ao lado do escadão	16/08/2022
2022_06_03_FE	Exemplar 05	<i>Koelreuteria bipinnata</i>	Próximo ao parquinho	24/08/2022
2022_06_13_FE	Exemplar 02	<i>Eugenia uniflora</i>	Na trilha do parque anexo	16/08/2022
2022_08_12_FE	Exemplar 1	<i>Leucaena leucocephala</i>	Entrada do parque anexo	16/08/2022

No período foi realizada a poda de 21 exemplares arbóreos constantes dos laudos emitidos de trimestres anteriores. A lista dos exemplares podados encontra-se na tabela abaixo.

Quadro 2: Relação de poda realizada.

LAUDO	EXEMPLAR	ESPÉCIE	LOCAL	DATA DO MANEJO
2022_06_04_FE	Exemplar 1	<i>Morus nigra</i>	Ao lado da quadra da churrasqueira	23/08/2022
2022_06_04_FE	Exemplar 2	<i>Morus nigra</i>	Ao lado da quadra da churrasqueira	23/08/2022
2022_06_04_FE	Exemplar 3	<i>Hovenia dulcis</i>	Ao lado da quadra da churrasqueira	23/08/2022
2022_06_04_FE	Exemplar 4	<i>Mangifera indica</i>	Início da escada de vigilância	25/08/2022
2022_06_04_FE	Exemplar 5	<i>Bixa orellana</i>	Área da churrasqueira	23/08/2022
2022_06_04_FE	Exemplar 6	<i>Leucaena leucocephala</i>	Área da churrasqueira	23/08/2022
2022_06_04_FE	Exemplar 7	<i>Anadenanthera colubrina</i>	Área da churrasqueira	23/08/2022
2022_06_04_FE	Exemplar 8	<i>Morus nigra</i>	Beira do lago	24/08/2022
2022_06_04_FE	Exemplar 9	<i>Eriobotrya japonica</i>	Beira do lago	24/08/2022
2022_06_04_FE	Exemplar 10	<i>Psidium guajava</i>	Beira do lago	24/08/2022
2022_06_04_FE	Exemplar 11	<i>Eriobotrya japonica</i>	Margem do lago, próximo à casinha	24/08/2022
2022_06_04_FE	Exemplar 12	<i>Ligustrum lucidum</i>	Margem do lago	24/08/2022
2022_06_04_FE	Exemplar 13	<i>Eugenia pyriformis</i>	Margem do lago	24/08/2022
2022_06_04_FE	Exemplar 14	<i>Schinus terebinthifolia</i>	Ao lado das escadas	24/08/2022
2022_06_04_FE	Exemplar 17	<i>Schinus terebinthifolia</i>	Próximo ao parquinho	25/08/2022
2022_06_04_FE	Exemplar 18	<i>Delonix regia</i>	Próximo ao parquinho	25/08/2022
2022_06_04_FE	Exemplar 19	<i>Mangifera indica</i>	Próximo ao parquinho	25/08/2022
2022_06_04_FE	Exemplar 20	<i>Hibiscus tiliaceus</i>	Entrada do parque	25/08/2022
2022_06_05_FE	Exemplar 1	<i>Hibiscus tiliaceus</i>	Entrada do parque	23/08/2022
2022_06_05_FE	Exemplar 2	<i>Koelreuteria bipinnata</i>	Entrada do parque	25/08/2022
2022_06_05_FE	Exemplar 3	<i>Psidium guajava</i>	Entrada do parque	23/08/2022



Figura 10: Equipe de manejo de podas e supressão.

Compensação ambiental

Neste período, a Urbia realizou a compensação ambiental de 15 indivíduos arbóreos no parque Jardim Felicidade.



Figura 11: Plantio compensatório.

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 e legislação vigente. Atualmente, há 4 (quatro) felinos comunitários residentes no parque, onde a Urbia disponibiliza alimentação e cuidados.

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.

Houve no período, 2 (dois) atendimentos solicitados pelo Portal 156 da Prefeitura de São Paulo. O primeiro refere-se à solicitação de 14/04/2022 registrado sob o Protocolo 28443828 para serviço de “Pernilongo/Mosquito – Vistoria em Local Infestado”, entretanto trata-se de uma análise de infestação de formigas em área externa de calçadas e alguns pontos internos.



Figura 12: Formigueiro em área externa da calçada



Figura 13: Formigueiro em área interna próximo as quadras poliesportivas

A equipe de Vigilância em Saúde Ambiental - UVIS Pirituba, coletou algumas amostras e compareceu em 17/07/2022 com o resultado da análise de

identificação e pesquisa em fauna sinantópica, realizada pelo Labfauna, constatando 3 (três) espécies diferentes. Fomos orientados a executar o controle biológico e o fizemos através de aplicação de Bioisca.

O segundo atendimento foi referente a solicitação de 04/08/2022, registrado pelo canal telefônico 156 sob o Protocolo 28987840, para o serviço de “Abelhas e Vespas – Vistoria em Ninhos”. Mas somente dia 24/08/2022 foi possível a avaliação técnica realizada pela Equipe de Vigilância em Saúde (UVIS). Após análise foi constatado risco de acidentes e, portanto, feito a remoção do vespeiro.



Figura 14: Ninho de vespas instalado próximo a área de circulação

Quanto a fauna silvestre, tivemos duas ocorrências no período. A primeira ocorreu no dia 22/07/2022, onde foi encontrado 1 (um) periquito-verde (*Brotogeris tirica*) desacordado próximo as quadras com ferimento na cabeça. A DFS foi acionada e a GCM Ambiental realizou o resgate.



Figura 15: Resgate de Fauna Silvestre - Periquito-Verde (*Brotogeris tirica*)

A segunda ocorrência foi no dia 27/08/2022, onde foi encontrado 1 (um) sabiá (*Turdus rufiventris*) com ferimentos nos olhos, caído dentro do Parque. A DFS foi acionada e o animal foi resgatado pela GCM Ambiental.



Figura 16: Resgate de Fauna Silvestre - Sabiá (*Turdus rufiventris*).

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 o material é utilizado para alimentação da própria cadeia de nutrientes das áreas verde.

Neste período, o parque Jardim Felicidade gerou um total de 738kg de resíduos.

Tabela 6: Quantidade dos resíduos gerados por mês

	Julho/22	Agosto/22	Setembro/22	Total
Rejeitos	230	175	167	572
Recicláveis	64	55	47	166
Total	294	230	214	738
%	39,84	31,16	29	100

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.

Foi constatado 1 (uma) ocorrência de furto de ferramentas, durante o plantão noturno do dia 07/09/2022, registrados através de Boletim de Ocorrência GC9952-2/2022 na Polícia Civil do estado de São Paulo – Dependência 28º D.P. Freguesia do Ó, em 08/09/2022, conforme segue:

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, não foram registradas ocorrências de emergências e atendimento ambulatorial.

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 17: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia

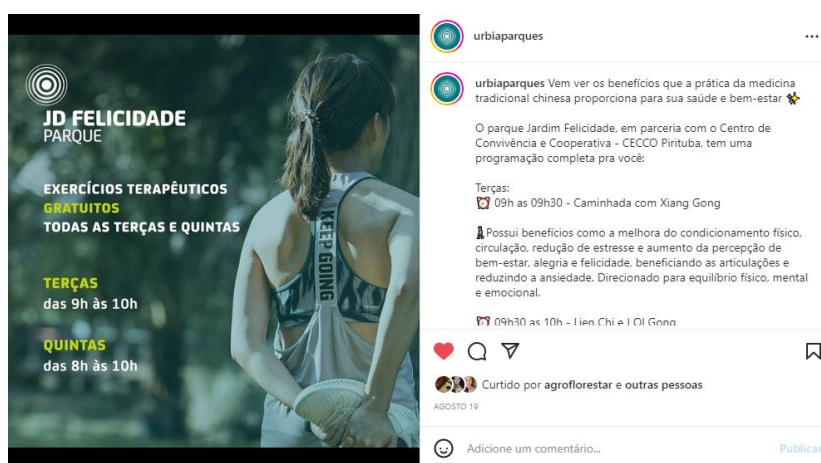


Figura 18: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia

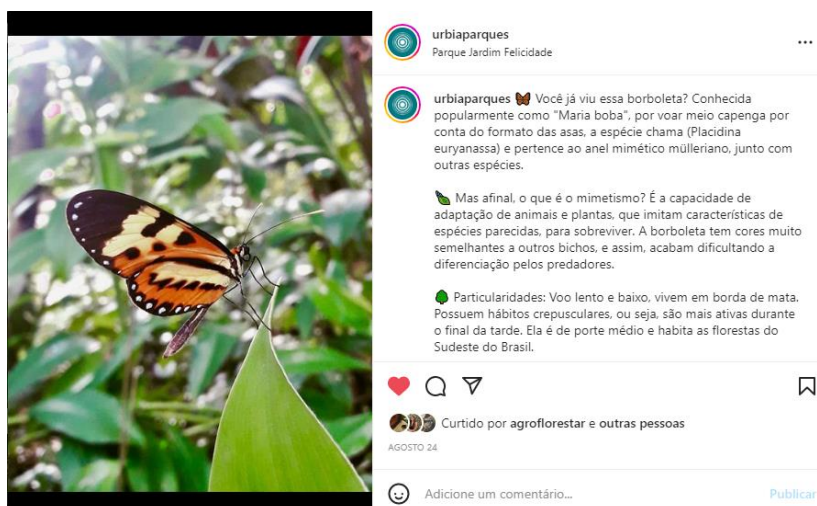


Figura 19: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia



Figura 20: Divulgações sócio ambientais nas redes sociais da Urbia

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 mês de agosto. Também foram feitas adequações

de instalação e demarcação de 3 (três) extintores na administração, 2 (dois) na área de bocha, 2 (dois) no vestiário masculino e 1 (um) no vestiário feminino.

No período, não foram registradas 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 dos pontos críticos para limpeza e abastecimentos de insumos. (i) Intensificação da higienização de sanitários; (ii) Limpeza das calçadas e áreas externas; (iii) Uso da lavadora de alta pressão para a lavagem do piso intertravado; (iv) Limpeza constante dos bebedouros, mesas e bancos.



Figura 21: Intensificação na limpeza do parque



Figura 22: Intensificação na limpeza 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 conservação e manutenção das estruturas, 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 3º trimestre de 2022, são apresentadas abaixo:



Figura 23: Instalação de lixeiras de coleta seletiva,



Figura 24: Instalação de novos brinquedos no parquinho



Figura 25: Parquinho - torre de bombeiro



Figura 26: Parquinho



Figura 27: Troca das traves e tabela de basquete



Figura 28: Troca de alambrados e manutenção das bases metálicas das quadras



Figura 29: Reforma do piso da quadra, pintura e rede de vôlei



Figura 30: Reforma do piso da cancha de bocha



Figura 31: Recuperação do monumento na praça central - antes e depois



Figura 32: Recuperação e pintura de muretas internas.



Figura 33: Recuperação e pintura de muretas externas na praça central



Figura 34: Adequação das canaletas



Figura 35: Novo bebedouro na trilha.



Figura 36: Instalação de portas na área dos chuveiros



Figura 37: Manutenção calçada do lago/UBS (antes e depois)

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.

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

PLANO OPERACIONAL	INDICADOR	STATUS
	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	Atendido
	Atividades inclusivas	Atendido
	Mulheres nas atividades do parque	Atendido
	Ação sobre a importância da água	Atendido
	Ações sobre consumo sustentável e oficinas de reuso de resíduos	Atendido
	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
	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	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

PLANO OPERACIONAL	INDICADOR	STATUS
	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 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;

No período foram realizadas diversas ações de Educação Ambiental e de promoção a saúde conforme apresentado a seguir:

As terças das 09:00 as 09:30h 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 deficiência: síndromes, doenças crônicas e/ou mobilidade física.



Figura 38: Prática de aquecimento - CECCO Pirituba



Figura 39: Prática de alongamento e danças de roda - CECCO Pirituba

Também de organização do CECCO Pirituba, em parceria com a Urbia, no dia 01/07/2022 das 11 as 12h, aconteceu uma ação de promoção a saúde em clima de férias com pets. O público total foi de 10 crianças e seus responsáveis. Com acompanhamento da Psicóloga Izabella, a educadora de cães, Renata, auxiliou as crianças a aplicarem comandos básicos de adestramento com os cães. Além de aprenderem cuidados fundamentais para uma interação saudável e amistosa com os pets, vivenciaram o potencial terapêutico da convivência com eles e seus pares.



Figura 40: Ação de promoção a saúde com pets - CECCO Pirituba

Em 02/07/2022 recebemos a CEI Segunda Estação, localizada na Av. Raimundo Pereira de Magalhães, 3550 - Jardim Iris, São Paulo - SP, 05145-200, para atividades de Educação Ambiental e oficina de pintura com elementos naturais e prints botânicos. A atividade contou com um público total de aproximadamente 100 pessoas, somando a equipe da escola, crianças e seus familiares.



Figura 41: Pintura com pigmentos naturais - CEI Segunda Estação

Em 08/07/2022, recebemos a CEI Chacara Inglesa, localizada na Rua Laudelino Vieira de Campos, 131 - Jardim Felicidade (Zona Oeste), São Paulo - SP, 05143-020, para atividade livre no parquinho. Tivemos um público total de crianças 13 crianças e 2 pedagogas responsáveis pelo grupo.



Figura 42: Atividade livre - CEI Chácara Inglesa.

Em 04/08/2022 e também no dia 15/09/2022, recebemos o 'Grupo da Felicidade', um grupo de mulheres de todas as idades que se reúnem para uma roda de conversas, compartilhamento de saberes, canto, declamação de poemas e um café coletivo.



Figura 43: Roda de conversa - Grupo da Felicidade em 04/08/2022

Aproveitamos ainda o cumprimento do plantio compensatório de mudas arbóreas, para reunir a comunidade na ação. Foram realizadas divulgações nas redes sociais, entre os frequentadores do parque e também junto a diretoria/coordenação de escolas públicas e privadas do bairro.

A primeira ação foi realizada no dia 06/08/2022, anunciada para as 10h e as 14h, entretanto devido ao dia frio, só tivemos participação no período da tarde. Tivemos um grupo de 5 crianças, com idade entre 4 a 10 anos, acompanhadas de seus familiares numa caminhada contemplativa e sensorial e, finalizamos com o plantio de 1(uma) paineira proxima a trilha e 1(uma) goiabeira proxima ao parquinho.



Figura 44: Ação de Plantio Compensatório com a comunidade

No período também montamos um cronograma especial de Educação ambiental em comemoração ao Aniversário de 32 anos do Parque Jardim Felicidade, organizada pela administradora e bióloga do parque Bruna Cristina Cartaxo e, a estagiária de ciências biológicas Izabelli da Silva Molero.

Em parceria a CEI Jardim Felicidade, localizado na Rua Júlio Nicolau, S/N - Chácara Inglesa, São Paulo - SP, 05142-100, realizamos a ação no dia 21/09/2022 das 09h às 11h com a Coordenadora de Ensino Luciana e auxílio de mais 5 professoras nas atividades. Atendemos ao público total de 95 alunos (5 salas) com crianças de 4 a 10 anos de idade. Os alunos foram recepcionados na praça central e seguimos em uma monitoria guiada onde conversamos a sobre a importância de áreas verdes em centros urbanos de forma lúdica, biodiversidade de plantas e animais em uma caminhada sensorial e finalizamos com o plantio de 5 na área do playground.



Figura 45: Caminhada sensorial e monitoria com a EMEI Jardim Felicidade



Figura 46: Monitoria com a EMEI Jardim Felicidade



Figura 47: Plantio de Mudas EMEI Jardim Felicidade



Figura 48: Plantio de Mudas EMEI Jardim Felicidade



Figura 49: Aluno mostrando a minhoca encontrada no solo, desmistificando medos e preconceitos sobre os bichinhos.

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.

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



Figura 50: Jogo de inauguração da cancha de bocha após reforma do piso

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.

