



RELATÓRIO TRIMESTRAL

PARQUE JACINTHO
ALBERTO

3º 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	10
2.4. PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DA FAUNA	16
2.5. PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS	16
2.6. PLANO DE SEGURANÇA.....	17
2.7. PLANO DE ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL.....	18
2.8. PLANO DE CONSCIENTIZAÇÃO E INCLUSÃO	18
2.9. PLANO DE PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS E PROTEÇÃO CONTRA DESCARGAS ATMOSFÉRICAS	20
2.10. PLANO DE LIMPEZA	20
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:	30
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 AOS OFERECIDAS USUÁRIOS, DE MANEIRA GRATUITA, CONTENDO: NÚMERO DE HORAS DISPONIBILIZADAS, NÚMERO DE PARTICIPANTES, LOCAL E HORÁRIOS DAS ATIVIDADES... ..	30
8. RESUMO DAS OCORRÊNCIAS RELACIONADAS AOS EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS, SUBCONTRATADOS E OUTROS EXECUTORES ATIVIDADES NOS PARQUES ..	33
9. ATAS DAS REUNIÕES E DESCRIÇÃO DE ENCAMINHAMENTOS COM OS CONSELHOS GESTORES;.....	33

FIGURAS

Figura 1: Quantidade de matérias no período.....	8
Figura 2: limpeza e manejo de canteiros	11
Figura 3: Revitalização de canteiros.....	11
Figura 4: Paisagismo	12
Figura 5: Poda de limpeza (antes e depois)	12
Figura 6: Paisagismo nos canteiros (antes e depois).....	13
Figura 7: Plantação no canteiro próximo as quadras.....	13
Figura 8: Roçagem de gramados.....	14
Figura 9: Despraguejamento de jardins	14
Figura 10: Poda de folhas secas de palmeiras	15
Figura 11: Supressão de árvore em risco.....	15
Figura 12: Quantidade dos resíduos gerados por mês.....	17
Figura 13: Divulgação de atividades do Parque Jacintho Alberto.	19
Figura 14: Proteção da fauna.....	19
Figura 15: Dia da natureza	20
Figura 16: Limpeza na quadra poliesportiva	21
Figura 17: Limpeza nos bebedouros	21
Figura 18: Reforma de vias de acesso	23
Figura 19: Reforma de calçamentos	23
Figura 20: Pista de Skate totalmente reformada.	24
Figura 21: Pista de skate.....	24
Figura 22: Quadra totalmente reformada e utilizada pela comunidade.....	25
Figura 23: Quadra poliesportiva totalmente reformada.	25
Figura 24: Manutenção de telhado	26
Figura 25: Manutenção elétrica no espaço multiuso	26
Figura 26: Evento com a creche primeira estação	31
Figura 27: Aula de kung fu.....	31
Figura 28: Recreação com crianças.....	32
Figura 29: Aula de zumba.....	32
Figura 30: Aula de crossfit.....	33

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	8
Tabela 5: Comparativo das Pesquisas de Satisfação de usuários realizadas em 2022.	9

QUADROS

Quadro 1: Análise de conformidade da prestação dos serviços comparativamente aos planos operacionais.....	27
Quadro 2: Relação das reclamações e sugestões.....	29

1. INTRODUÇÃO

O presente documento tem como objetivo apresentar as informações sobre a operação e gestão do Parque Jacintho Alberto, de maneira a demonstrar a regular execução dos encargos e serviços advindos do Contrato de Concessão nº 57/SVMA/2019 (“Contrato de Concessão”, “Contrato” ou “Concessão”), derivado da Concorrência Internacional 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.

Cumprе ressaltar que as atividades da Concessionária, embora tenham ocorridas flexibilizações das restrições, continuaram sofrendo impactos pela pandemia de Covid-19. 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 registros referentes às ações operacionais, administrativas e cotidianas realizadas pela Urbia no 3º trimestre de 2022 no Parque Jacintho Alberto, de acordo com seus planos operacionais e diretrizes estabelecidas no Caderno de Encargos da Concessionária.

2. ATIVIDADES EXECUTADAS DE ACORDO COM OS PLANOS OPERACIONAIS

2.1. PLANO DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO

Com o objetivo de atingir excelência nos serviços executados no Parque, a Urbia atua com quadro de funcionários altamente capacitados para desenvolver com eficiência e qualidade, todas as atividades propostas nos Planos Operacionais. 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 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 do parque e alinhamento de postura e tratativas com os visitantes. No período deste trimestre, foram realizadas 25 horas de treinamentos com seus funcionários e subcontratados.

Para facilitar a interação entre a Urbia e os usuários dos Parques, 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 três foram para o Parque Jacintho Alberto.

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 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.

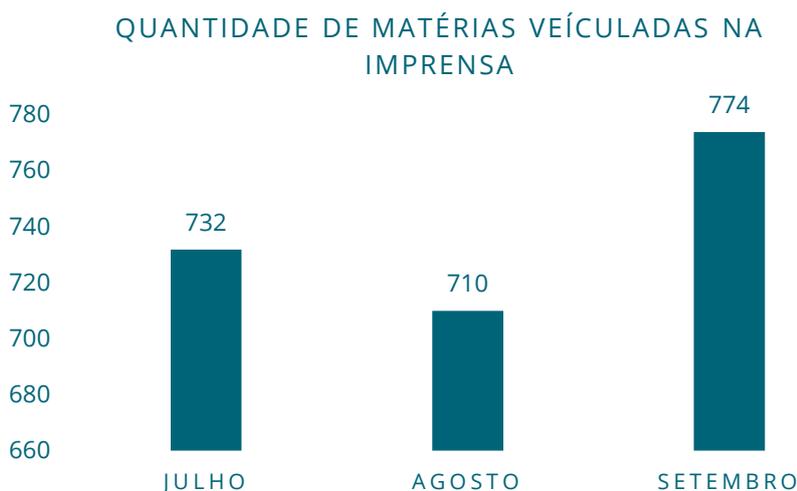


Figura 1: Quantidade de matérias no período.

2.2. PLANO DE ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

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

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

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

jul/22	ago/22	set/22	Total
21.231	13.859	13.735	48.825
43,48%	28,39%	28,13%	

Fonte: Segurança Urbia, 2022.

A Urbia, por meio da contratação de instituto independente de pesquisa especializado em estatística – o Instituto PHD – desenvolveu as pesquisas de Satisfação do Usuário, seguindo as diretrizes estabelecidas no Apêndice II – diretrizes para pesquisas com usuário, parte integrante do Anexo III – caderno de encargos da concessionária, obtendo os seguintes índices:

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

JACINTHO ALBERTO	4º TRI 2021	1º TRI 2022	2º TRI 2022	3º TRI 2022
PE01 – Limpeza	0,81	0,87	0,93	0,91
PE02 – Qualidade e Atualidade de Equipamentos	0,63	0,76	0,83	0,89
PE03 – Manejo de áreas verdes	0,83	0,90	0,93	0,92
PE04 – Segurança	0,81	0,86	0,87	0,87
PE06 – Acessibilidade	0,81	0,79	0,83	0,85
PE07 – Serviços de orientação	0,71	0,75	0,80	0,85
PE08 – Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte	0,58	0,64	0,69	0,86
PE09 – Cordialidade dos funcionários	0,94	0,93	0,94	0,92
NFPS	0,78	0,83	0,87	0,89

Fonte: Instituto PDH, 2022.

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

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

2.3. PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS

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

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

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



Figura 2: limpeza e manejo de canteiros



Figura 3: Revitalização de canteiros



Figura 4: Paisagismo



Figura 5: Poda de limpeza (antes e depois)



Figura 6: Paisagismo nos canteiros (antes e depois)



Figura 7: Plantação no canteiro próximo as quadras



Figura 8: Roçagem de gramados



Figura 9: Despraguejamento de jardins

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 três laudos de manejo arbóreo solicitando a autorização para a supressão de 4 árvores e poda de outros 6 indivíduos arbóreos. Até o

fechamento deste relatório, os laudos enviados ainda não tiveram sua aprovação publicada.



Figura 10: Poda de folhas secas de palmeiras

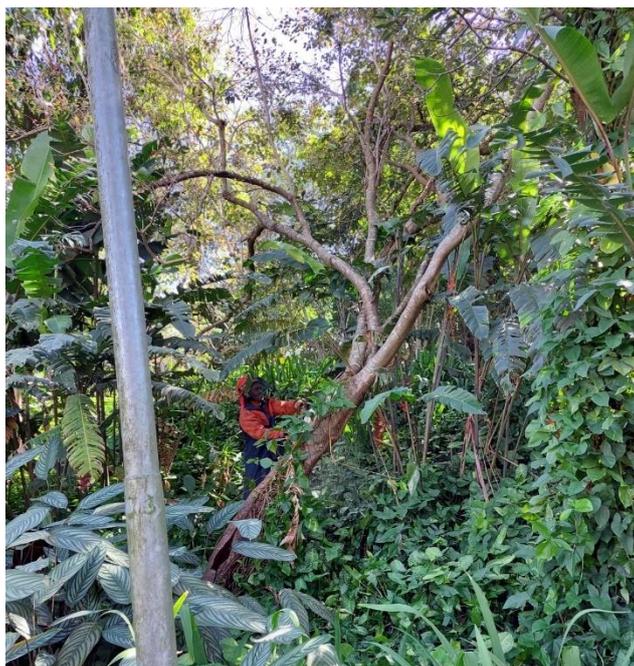


Figura 11: Supressão de árvore em risco

2.4. PLANO DE MANEJO E CONSERVAÇÃO DA FAUNA

Referente aos animais domésticos no Parque Jacintho Alberto, a Urbia reforçou a comunicação sobre a utilização de guia e focinheira quando necessário, segundo seu regulamento e legislação vigente. Não foram registrados cães e felinos abandonados no período, nem ocorrências relacionadas a fauna silvestre.

2.5. PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

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

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

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

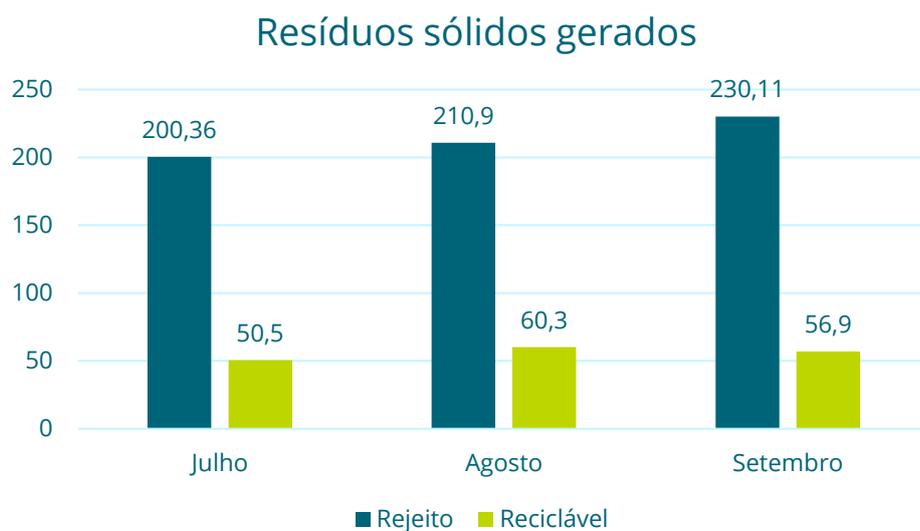


Figura 12: Quantidade dos resíduos gerados por mês

2.6. PLANO DE SEGURANÇA

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

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

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

2.7. PLANO DE ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL

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

Não houve ocorrências no período do 3º trimestre.

2.8. PLANO DE CONSCIENTIZAÇÃO E INCLUSÃO

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

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

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

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



Figura 13: Divulgação de atividades do Parque Jacintho Alberto.

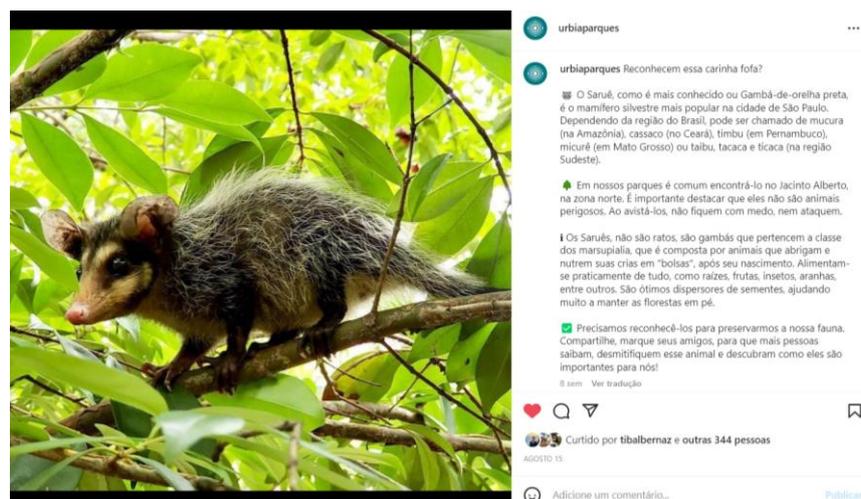


Figura 14: Proteção da fauna

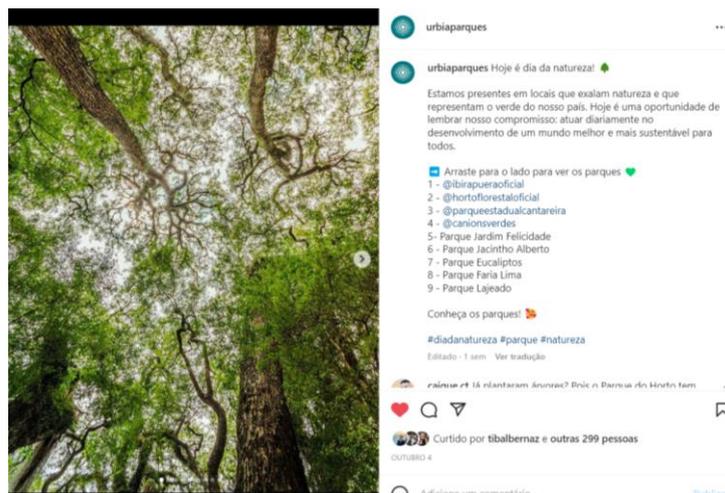


Figura 15: Dia da natureza

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

A Urbia realizou treinamento de brigadista aos vigilantes do Parque Jacintho Alberto, abrangendo conteúdos como primeiros socorros e combate a princípio de incêndio. Atuando preventivamente em qualquer risco de incêndio, neste trimestre, todos os extintores passaram por manutenção e recargas, estando aptos para eventuais ocorrências. Neste período não foi registrado nenhuma ocorrência de incêndio ou descargas atmosféricas.

2.10. PLANO DE LIMPEZA

A Urbia precisou adaptar e intensificar seus protocolos de limpeza e higiene devido a pandemia do Covid-19, onde foram criados *checklists* diários

e acompanhamento dos pontos críticos para limpeza e abastecimentos de insumos. Foram priorizadas algumas ações como:



Figura 16: Limpeza na quadra poliesportiva



Figura 17: Limpeza nos bebedouros

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

Logo ao assumir a gestão do parque, a Urbia tem realizado diversas manutenções em vários locais, no intuito de manter os equipamentos e o Parque em pleno funcionamento. Diariamente é feita a revisão de equipamentos e manutenções prediais e, quando necessário, substituição de itens em estado de deterioração nos equipamentos e espaços do Parque.

Neste período foram realizadas manutenções pontuais como:

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

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



Figura 18: Reforma de vias de acesso



Figura 19: Reforma de calçamentos



Figura 20: Pista de Skate totalmente reformada.



Figura 21: Pista de skate



Figura 22: Quadra totalmente reformada e utilizada pela comunidade.



Figura 23: Quadra poliesportiva totalmente reformada.



Figura 24: Manutenção de telhado



Figura 25: Manutenção elétrica no espaço multiuso

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

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

PLANO OPERACIONAL	INDICADOR	STATUS
	Simulado de Combate à Incêndio	Atendido
	Limpeza e conservação dos Sanitários e vestiários	Atendido
Limpeza	Limpeza e conservação dos ambientes administrativos e de uso restrito de funcionários e prestadores	Atendido
	Produtos ecológicos	Atendido
	Equipe disponível	Atendido
	Limpeza externa	Atendido
	Limpeza de caixa d'água	Atendido
	Limpeza dos bebedouros	Atendido
	Limpeza de equipamentos externos (playground, bancos, placas de comunicação etc.)	Atendido

Fonte: QSMA Urbia, 2022.

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

Quadro 2: Relação das reclamações e sugestões

DATA	DESCRIÇÃO	MEDIDAS TOMAS
06/09/2022	Sugestão de reabertura de um dos portões do parque.	Enfatizamos a importância dos feedbacks enviados para analisarmos juntos quais são as possíveis soluções. Neste sentido, nossa equipe vai entrar em contato para agendarmos um bate-papo e entender os pontos levantados.
23/09/2022	Reclamação sobre o fechamento de um dos portões do Parque Jachinto Alberto.	Informamos que ao assumirmos a gestão do parque, recebemos relatos de furtos e outros problemas que aconteciam neste portão. Desta forma, após análise feita pela equipe de segurança, decidimos manter o portão fechado.
30/09/2022	Usuário fala a respeito da necessidade de limpeza nas calçadas e áreas verdes.	Visitante entrou em contato solicitando a limpeza das calçadas e áreas verdes do parque Jachinto Alberto. Informamos o setor operacional a respeito da demanda e atendimento a demanda.

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

Não tivemos ocorrências durante este trimestre

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

Não ocorreram eventos no Parque Jacintho Alberto nesse período.

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

No dia 2 de julho foi realizado um evento com a creche primeira estação contando com a presença de alunos e familiares.



Figura 26: Evento com a creche primeira estação

No dia 3 de julho aconteceu uma aula gratuita de kung fu com a professora Nélia, o evento aconteceu no espaço multiuso.



Figura 27: Aula de kung fu.

No dia 12 de julho foi realizada uma atividade recreativa com um grupo de crianças.



Figura 28: Recreação com crianças

No dia 6 de setembro passou a serem realizadas aulas gratuitas de zumba que acontecem todos os sábados no parque Jacintho Alberto, contando com no mínimo 20 alunos por dia.



Figura 29: Aula de zumba

No dia 24 de setembro foi realizada duas aulas gratuitas de crossfit, nos horários de 9h-10h e 10h-11h, contando com cerca de 40 alunos por horário.



Figura 30: Aula de crossfit

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

Não se aplica

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

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

