



RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES

**PARQUE: TENENTE BRIGADEIRO
ROBERTO FARIA LIMA**

1º TRIMESTRE - ANO 2023

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	5
1. PLANOS OPERACIONAIS	6
1.1. ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO	6
1.2. ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO	16
1.3. MANEJO E CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS	20
1.3.1. MANEJO ARBÓREO.....	27
1.4. MANEJO E CONSERVAÇÃO DA FAUNA	29
1.5. GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS.....	31
1.6. SEGURANÇA.....	32
1.7. ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL.....	33
1.8. CONSCIENTIZAÇÃO E INCLUSÃO	33
1.9. PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS E PROTEÇÃO CONTRA DESCARGAS ATMOSFÉRICAS	33
1.10. ZELADORIA E LIMPEZA	34
2. COMPARATIVO - PLANOS OPERACIONAIS.....	40
3. RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE USUÁRIOS	43
4. OCORRÊNCIAS.....	43
5. EVENTOS	43
6. ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS E ESPORTIVAS	43
7. OCORRÊNCIAS RELACIONADAS AOS EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS	44
8. CONSELHO GESTOR	44

FIGURAS

Figura 1 – Treinamento equipe Urbia.....	7
Figura 2 - Balanço quantitativo Janeiro 2023.....	10
Figura 3 – Destaques Imprensa Janeiro 2023.....	10
Figura 4 – Destaques Imprensa Janeiro 2023.....	11
Figura 5 – Destaques Imprensa Janeiro 2023.....	11
Figura 6 - Balanço quantitativo Fevereiro 2023.....	12
Figura 7 – Destaques Imprensa Fevereiro 2023.....	12
Figura 8 – Destaques Imprensa Fevereiro 2023.....	13
Figura 9 – Destaques Imprensa Fevereiro 2023.....	13
Figura 10 - Balanço quantitativo Março 2023.....	14
Figura 11 – Destaques Imprensa Março 2023.....	14
Figura 12 – Destaques Imprensa Março 2023.....	15
Figura 13 – Destaques Imprensa Março 2023.....	15
Figura 14 -Reforma de Canteiro entrada.....	20
Figura 15 – Canteiro novo.....	21
Figura 16 -Reforma de Canteiro entrada.....	20
Figura 17 -Canteiro novo.....	21
Figura 18 – Canteiro novo.....	21
Figura 19 - Canteiro novo.....	21
Figura 20 -Canteiro novo de gardênia.....	22
Figura 21 -Canteiro novo de gardênia.....	22
Figura 22 – Reforma de canteiro.....	23
Figura 23 -Reforma de canteiro.....	23
Figura 24 – Canteiro novo.....	23
Figura 25 – Canteiro novo.....	23
Figura 26 – Reforma de canteiro.....	24
Figura 27 – Reforma de canteiro.....	24
Figura 28 – Canteiro novo.....	25
Figura 29 – Canteiro novo.....	25
Figura 30 -Limpeza canteiro.....	25
Figura 31 -Limpeza canteiro.....	25
Figura 32 -Poda de Refilamento.....	26
Figura 33 – PODA DE REFILAMENTO.....	26
Figura 34 -Poda de Refilamento.....	26
Figura 35 – PODA DE REFILAMENTO.....	26
Figura 36 – Roçagem área externa.....	27
Figura 37- Roçagem área externa.....	27
Figura 38: Plantio compensatório.....	28
Figura 39: Plantio compensatório.....	29
Figura 40 – Filhote de bem-te-vi.....	30
Figura 41 – Filhote de Lagarto.....	30
Figura 42 – Teiú adulto.....	31
Figura 43 – Limpeza abrigo de lixo.....	35
Figura 44 – Limpeza academia.....	35
Figura 45 – Limpeza escadaria.....	35
Figura 46 – Limpeza e higienização de playground.....	35

Figura 47 – Limpeza campo	36
Figura 48 – Limpeza campo	36
Figura 49 – Limpeza vias de acesso	36
Figura 50 – Limpeza playground	37
Figura 51 – Limpeza grelhas	38
Figura 52 – Limpeza e sanitização de banheiro	38
Figura 53 – Limpeza vestiários.....	39
Figura 54 – Limpeza vias de acesso	39
Figura 55 – Rastelagem trilha	39
Figura 56 - Limpeza totens.....	39
Figura 57 - Limpeza Refeitório.....	40
Figura 58 - Limpeza Quadra poliesportiva.....	40
Figura 59 – Caminhada ecológica Dia Mundial da Água	43
Figura 60 – Caminhada ecológica Dia Mundial da Água	43
Figura 61 – Ginástica no Parque.....	44
Figura 62 – Ginástica no Parque.....	44

QUADROS

Quadro 1 - Canais de Comunicação Urbia.....	7
Quadro 2 - Comparativo - planos operacionais.....	40
Quadro 3 – Atividades Socioculturais.....	43

TABELAS

Tabela 1 - Quadro funcional Parque Faria Lima	6
Tabela 2 – Treinamentos Realizados Urbia.....	6
Tabela 3 – Atendimento Fale Conosco - Parque Ibirapuera	8
Tabela 4 – Redes Sociais Urbia (@ibirapueraoficial).....	8
Tabela 5 – Redes Sociais Urbia (@urbiaparques).....	9
Tabela 6 - Publicações em Veículos de Imprensa	9
Tabela 7 - Público do 1º Trimestre de 2023 – Parque Faria Lima	16
Tabela 8 - Pesquisa de Satisfação - Parque Faria Lima	19
Tabela 9 – Manejo Arbóreo	27
Tabela 10 – Compensação ambiental.....	28
Tabela 11 – Manejo de Fauna	30
Tabela 12 – Gestão de Resíduos.....	32

INTRODUÇÃO

A Urbia Gestão de Parques SPE S/A apresenta neste documento os dados sobre a operação e gestão do Parque Tenente Brigadeiro Roberto Faria Lima e regularidade da 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 janeiro a 31 de março de 2023 (1º trimestre 2023), conforme previsto na cláusula 20.6 do Contrato e no Apêndice I do Anexo III deste.

1. PLANOS OPERACIONAIS

1.1. ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO

A Urbia atua com quadro de funcionários (Tabela 1) 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* (Tabela 2).

Tabela 1 - Quadro funcional Parque Faria Lima

Função	Quantitativo
Administrador Biólogo	01
Estagiário de Ciências Biológicas	01
Portaria	02
Vigilante Patrimonial	06
Zeladoria e Limpeza	04
TOTAL	14

Fonte: Urbia, 2023.

Tabela 2 - Treinamentos Realizados Urbia

Mês	Treinamento	Participantes	Horas
Fevereiro	Treinamento de brigadista e primeiros socorros, realizado com todos os administradores dos parques menores Urbia, visando preparo para futuras ocorrências.	05	8:00
Março	Treinamento e orientação referente a uso do parque, visando o bem-estar dos munícipes, melhorando a comunicação e recebimento de novas atividades no parque.	08	2:00
Total		10	10:00

Fonte: Urbia, 2023.

Figura 1 - Treinamento equipe Urbia



Visando a manutenção da interação com os usuários dos Parques, bem como retorno aos contatos, a Urbia manteve disponíveis seus canais de comunicação conforme Quadro 2.

Quadro 1 - Canais de Comunicação Urbia

Canal de Relacionamento	Objetivo	Endereço Eletrônico	Contato
Contato Seguro	Denúncias sobre desvios de conduta de funcionários e empresas terceirizadas	www.contatoseguro.com.br/urbia	0800-900.9020
Fale Conosco	Para sugestões, reclamações ou dúvidas dos usuários	faleconosco@urbiaparques.com.br	(11) 3889-6100
Redes Sociais	Informações, funcionamento dos parques, canais de atendimentos e outras demandas dos usuários	Urbia Parques (contas no Instagram, Facebook, LinkedIn e Youtube).	

Fonte: Urbia, 2023.

Por meio do Canal de Relacionamento do “fale conosco”, a Urbia totalizou 4921 atendimentos (Tabela 6) contabilizando todos os parques da concessão, destacando o Parque Ibirapuera.

Tabela 3 – Atendimento Fale Conosco - Parque Ibirapuera

Canal de atendimento	Total	Porcentagem
Ajuda	10	0,20%
Comunicação	4	0,08%
Denúncia	9	0,18%
Dúvidas	2889	58,71%
Elogio	4	0,08%
Engajamento	258	5,24%
Eventos	2	0,04%
Informações	822	16,70%
Propostas	16	0,33%
Reclamações	67	1,36%
Solicitações	773	15,71%
Sugestões	65	1,32%
Vazio	2	0,04%
Total	4921	100%

Fonte: Urbia, 2023.

A evolução das redes sociais para o perfil **@ibirapueraoficial** e **@urbiaparques** pode ser observada nas Tabelas 2 e 3. As publicações realizadas pela imprensa nacional sobre os parques geridos pela Urbia totalizaram neste trimestre 2.645 matérias. Estima-se que as reportagens alcançaram aproximadamente de 556,7 milhões de leitores durante os três meses, sendo sua maioria em tom positivo.

Tabela 4 – Redes Sociais Urbia (@ibirapueraoficial)

REDE SOCIAL	TOTAL DE SEGUIDORES		NOVOS SEGUIDORES		Nº DE POSTS		INTERAÇÕES		Nº DE REELS	
Instagram	150.294	96,66%	14.636	96,67%	45	55,56%	113.324	98,29%	37	97,37%
Facebook	5.196	3,34%	504	3,33%	36	44,44%	1.976	1,71%	01	2,63%
Total	155.490		15.140		81		115.300		38	

Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Das principais publicações Urbia Parques, tiveram para o trimestre apurado:

Top 3 posts:

- 1 - https://www.instagram.com/p/CpphMGlu2Aj/?utm_source=ig_web_copy_link
- 2 - https://www.instagram.com/p/Co48BNnuimj/?utm_source=ig_web_copy_link

3 - https://www.instagram.com/p/CpU9lwkOZ9w/?utm_source=ig_web_copy_link

Top 3 reels:

1 - https://www.instagram.com/reel/CpXih2brl4o/?utm_source=ig_web_copy_link

2 - https://www.instagram.com/reel/CowzmTcplUe/?utm_source=ig_web_copy_link

3 - https://www.instagram.com/reel/CqfsKGSsysR/?utm_source=ig_web_copy_link

Tabela 5 – Redes Sociais Urbia (@urbiaparques)

REDE SOCIAL	TOTAL DE SEGUIDORES		NOVOS SEGUIDORES		Nº DE POSTS		INTERAÇÕES		Nº DE REELS	
Instagram	17.313	81,25%	1.342	95,18%	17	51,52%	5.393	86,55%	12	92,31%
Facebook	3.996	18,75%	68	4,82%	16	48,48%	838	13,45%	1	7,69%
Total	21.309		1.410		33		6.231		13	

Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

IMPRENSA

As publicações realizadas pela imprensa nacional sobre os parques geridos pela Urbia tiveram um grande volume neste primeiro trimestre de 2023, totalizando 2.645 matérias (Tabela 4). Estima-se que as reportagens tenham tido um alcance aproximado de 594,8 milhões de pessoas impactadas durante os três meses, sendo sua maioria em tom positivo.

Tabela 6 - Publicações em Veículos de Imprensa

PUBLICAÇÕES EM VEÍCULOS DE IMPRENSA	TOTAL DE SEGUIDORES	
Jan/23	932	35%
Fev/23	874	33%
Mar/23	839	32%
Total	2.645	

Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

O balanço das atividades e as reportagens mais relevantes para o período são apresentadas nas Figuras 21 a 32.

Figura 2 - Balanço quantitativo Janeiro 2023



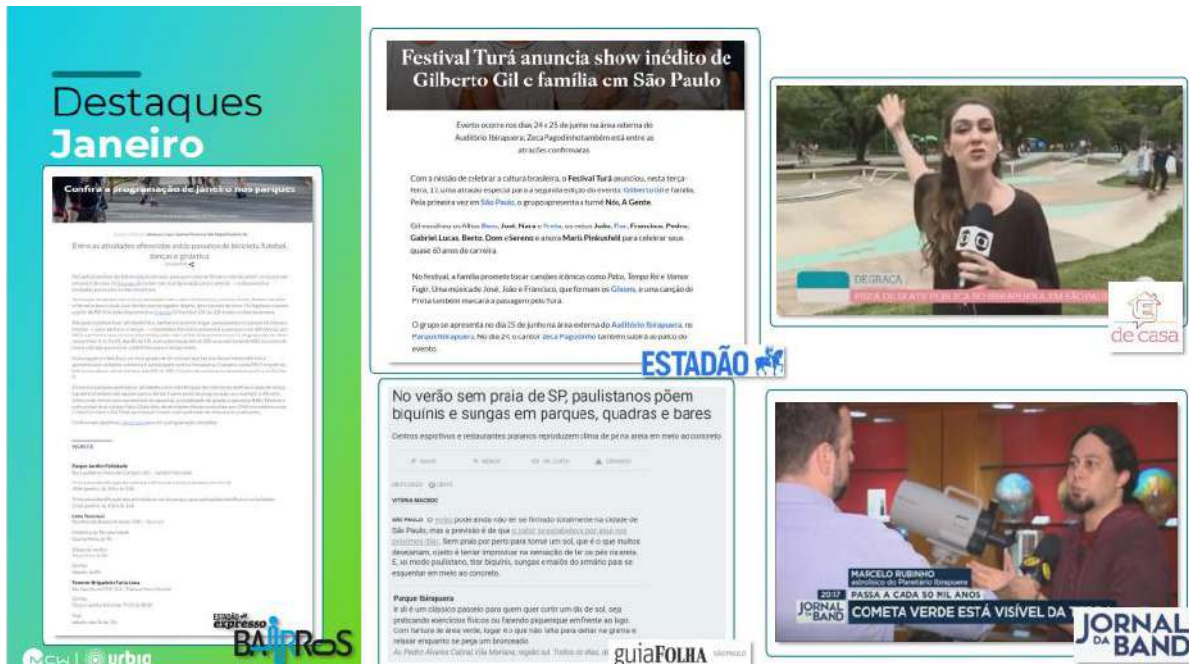
Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 3 - Destaques Imprensa Janeiro 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 4 – Destaques Imprensa Janeiro 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 5 – Destaques Imprensa Janeiro 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 6 - Balanço quantitativo Fevereiro 2023



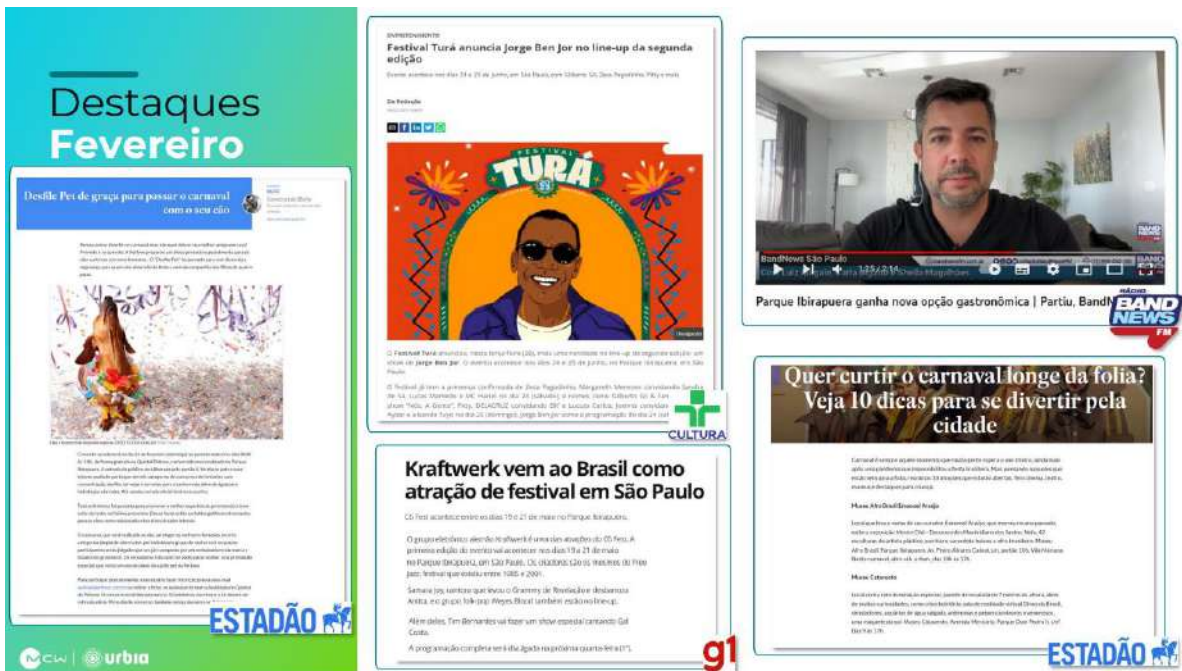
Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 7 - Destaques Imprensa Fevereiro 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 8 - Destaques Imprensa Fevereiro 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 9 - Destaques Imprensa Fevereiro 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 10 - Balanço quantitativo Março 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 11 - Destaques Imprensa Março 2023



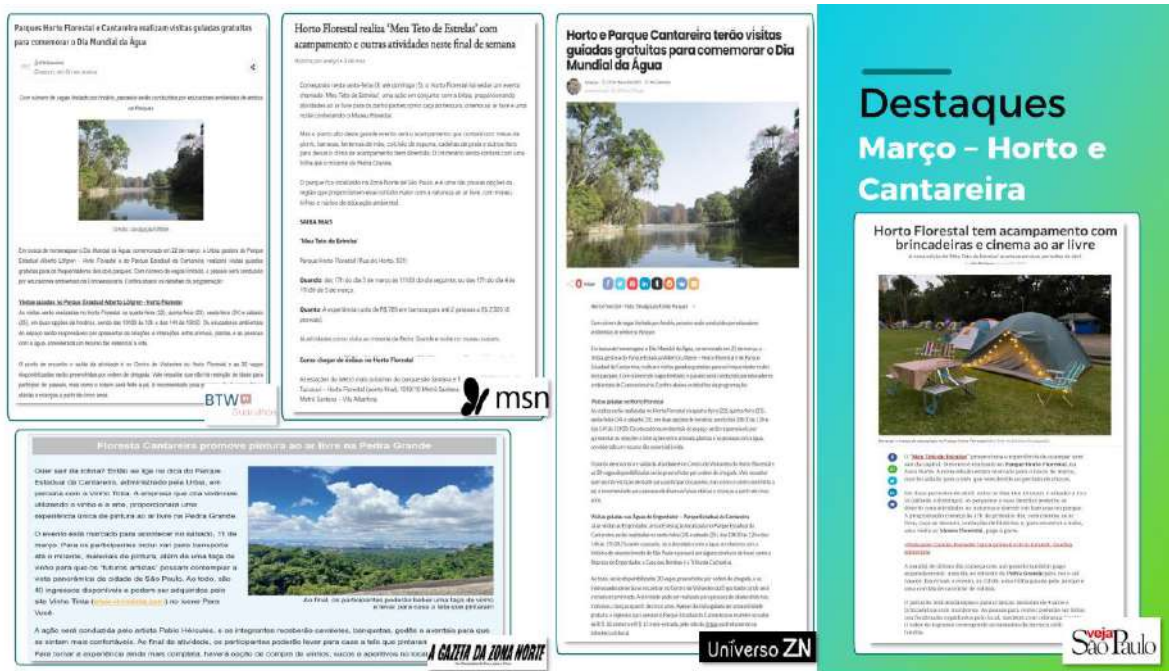
Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 12 – Destaques Imprensa Março 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 13 – Destaques Imprensa Março 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

1.2. ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

A administração do Parque Faria Lima, visando a melhoria da experiência dos seus usuários, e em consonância ao referido plano, intensificou neste trimestre ações de visitação no parque com atividades voltadas à educação ambiental, tais como: observação de aves e espécies nativas, plantio de árvores, dentre outras.

A Urbia organizou neste último trimestre com a comunidade lindeira ao parque diversas ações trazendo atividades esportivas, de saúde e cultura.

O público presente neste trimestre para o Parque Faria Lima está apresentado na Tabela 6 e o acumulado anual no Gráfico 2.

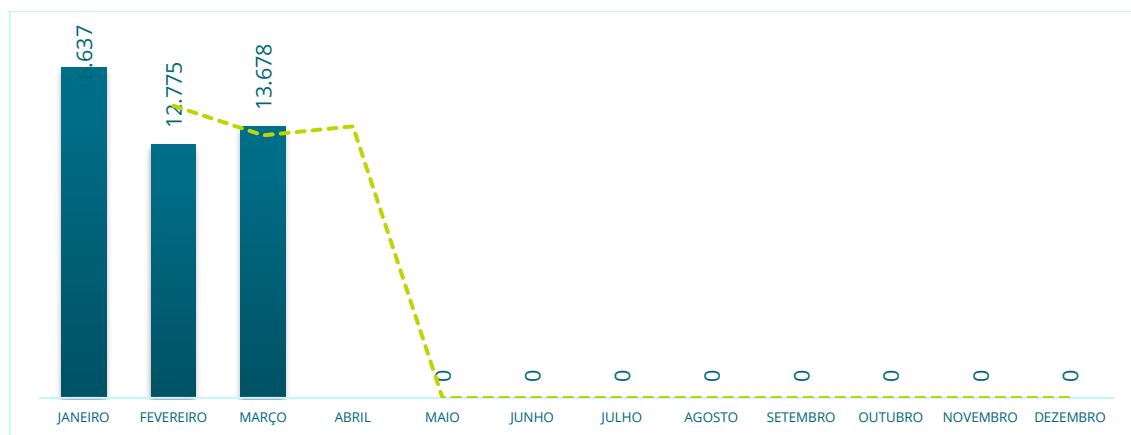
Tabela 7 - Público do 1º Trimestre de 2023 - Parque Faria Lima

Janeiro	Fevereiro	Março	Total
16.637	12.775	13.678	42.548
42,46%	32,37%	25,17%	

Fonte: Segurança Urbia, 2023.

O maior público para o trimestre em questão se deu em janeiro 2023 (42,46%) visto os feriados e recesso escolar da semana do dia 12/10, sendo este o segundo maior público para o ano (Gráfico 1).

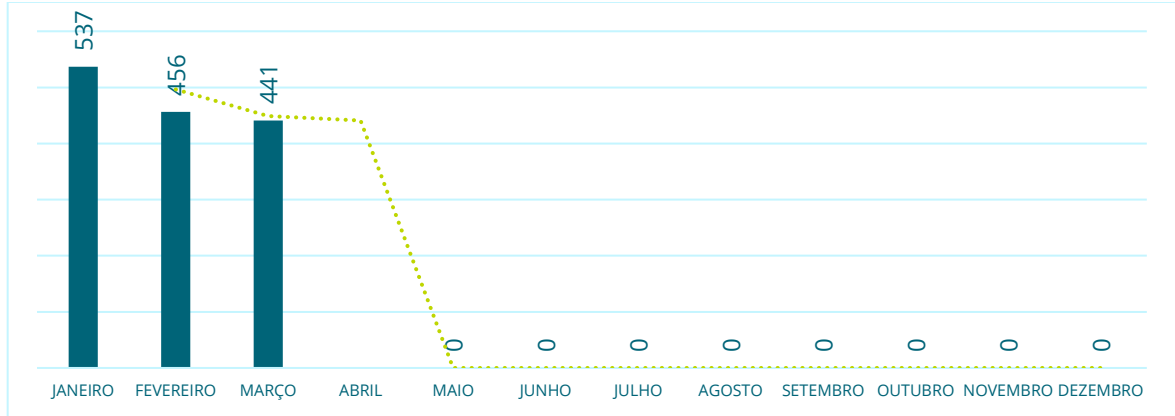
Gráfico 1 - Público Anual 2023 - Parque Faria Lima



Fonte: Segurança Urbia, 2023.

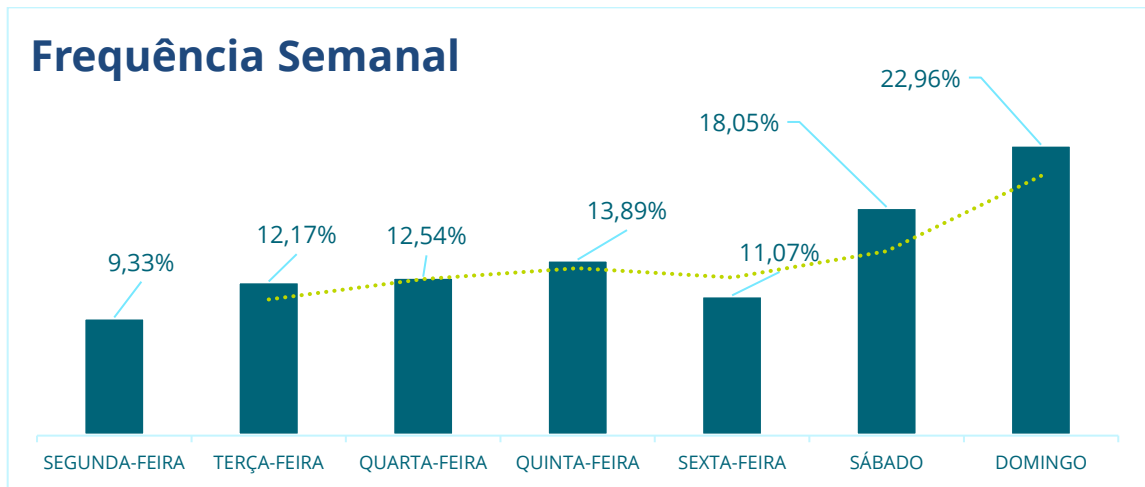
O público médio diário de visitação para o parque Faria Lima no trimestre foi de 478 visitantes (Gráfico 2), sendo o domingo o dia mais expressivo de visitação para as semanas (Gráfico 3), com número expressivo nos horários 13h–14h (Gráfico 4).

Gráfico 2 - Média Diária de Público 2023 - Parque Faria Lima



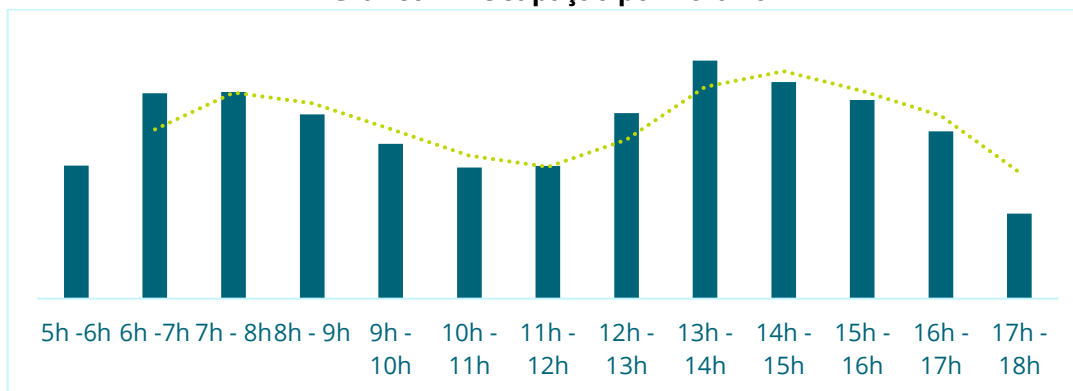
Fonte: Segurança Urbia, 2023.

Gráfico 3 - Frequência Semanal de Visitações



Fonte: Segurança Urbia, 2023.

Gráfico 4 - Ocupação por horário



Fonte: Segurança Urbia, 2023.

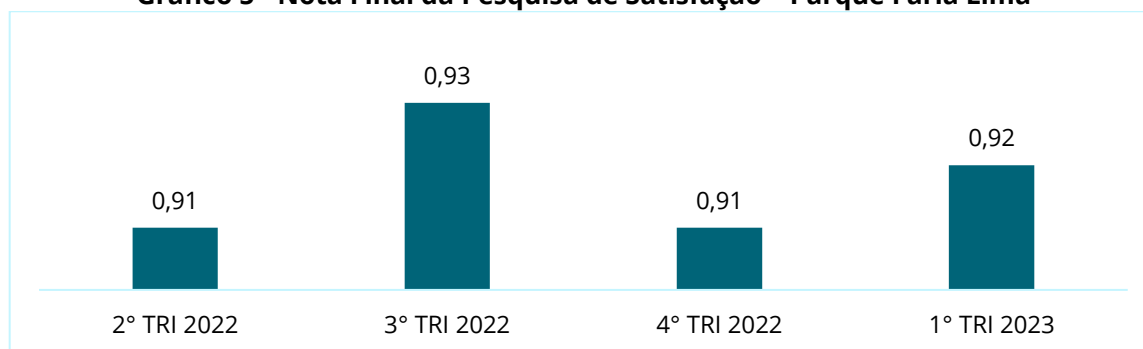
A Urbia, por meio da contratação de instituto independente de pesquisa especializado em estatística – o Instituto PHD – desenvolveu as pesquisas de Satisfação do Usuário, seguindo as diretrizes estabelecidas no Apêndice II – diretrizes para pesquisas com usuário, parte integrante do Anexo III – caderno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

Por se tratar de uma nota atribuída na percepção dos usuários, onde a abordagem pode ser realizada mensalmente ao mesmo indivíduo (presente no momento da pesquisa, e não de maneira intencional) bem como ser realizada a indivíduos com o primeiro contato com o parque, justifica-se a oscilação das notas computadas. Os itens com redução das notas (Tabela 6) podem ser respondidos devido à movimentação de obras de manutenções dentro do parque.

Tabela 8 - Pesquisa de Satisfação - Parque Faria Lima

TENENTE BRIGADEIRO ROBERTO FARIA LIMA	2° TRI 2022	3° TRI 2022	4° TRI 2022	1° TRI 2023	Média Anual
PE01 – Limpeza	0,90	0,92	0,90	0,93	0,91
PE02 – Qualidade e Atualidade de Equipamentos	0,87	0,89	0,88	0,88	0,88
PE03 – Manejo de áreas verdes	0,94	0,96	0,94	0,94	0,94
PE04 – Segurança	0,91	0,93	0,92	0,94	0,92
PE06 – Acessibilidade	0,90	0,92	0,87	0,87	0,89
PE07 – Serviços de orientação	0,86	0,87	0,86	0,90	0,87
PE08 – Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte	0,87	0,87	0,90	0,89	0,88
PE09 – Cordialidade dos funcionários	0,96	0,98	0,97	0,96	0,96
NFPS	0,91	0,93	0,91	0,92	0,91

Fonte: Instituto PHD, 2023.

Gráfico 5 - Nota Final da Pesquisa de Satisfação – Parque Faria Lima


Fonte: Instituto PHD, 2023.

*NFPS = Nota final da pesquisa de satisfação.

Os valores obtidos nas pesquisas de satisfação dos usuários do parque são utilizados como balizadores para a melhoria contínua da experiência dos usuários. Nota-se pela satisfação dos usuários que a Urbia tem realizado ações de melhoria contínua, visto a ascendência das notas para o período (Gráfico 7).

1.3. MANEJO E CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS

Os serviços de manejo e conservação de recursos naturais do Parque Faria Lima, durante este primeiro 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 adotada e seguida é de corte após a produção e a dispersão de sementes, tornando os locais atrativos para aves granívoras, tais como papa-capim, bico-de-lacre, coleirinha e canário-da-terra.

A poda de arbustos e remoção de plantas espontâneas seguiu 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 foram realizados semanalmente e conforme demanda, utilizando plantas ornamentais já existentes no parque, a fim de manter o ambiente sempre bonito e limpo.



Figura 14 -Reforma de Canteiro entrada



Figura 16 -Reforma de Canteiro entrada



Figura 15 - Canteiro novo



Figura 17 - Canteiro novo



Figura 18 - Canteiro novo



Figura 19 - Canteiro novo



Figura 20 -Canteiro novo de gardênia



Figura 21 -Canteiro novo de gardênia



Figura 22 – Reforma de canteiro



Figura 23 -Reforma de canteiro



Figura 24 – Canteiro novo



Figura 25 – Canteiro novo



Figura 26 – Reforma de canteiro



Figura 27 – Reforma de canteiro



Figura 28 - Canteiro novo



Figura 29 - Canteiro novo



Figura 30 -Limpeza canteiro



Figura 31 -Limpeza canteiro



Figura 32 -Poda de Refilamento



Figura 34 -Poda de Refilamento



Figura 33 – PODA DE REFILAMENTO



Figura 35 – PODA DE REFILAMENTO



Figura 36 - Roçagem área externa



Figura 37- Roçagem área externa

1.3.1. MANEJO ARBÓREO

Todos os manejos arbóreos realizados são previamente laudados e encaminhados à Secretaria do Verde e do Meio Ambiente - SVMA. Neste trimestre foram encaminhados 2 laudos para supressão, contemplando 4 indivíduos e 1 laudo de poda, contemplando 9 indivíduos, conforme tabela xx.

Tabela 9 - Manejo Arbóreo

	Indivíduos solicitados para poda	Indivíduos solicitados para supressão	Total
Janeiro 2023	9	3	12
Fevereiro 2023	0	0	0
Março 2023	0	1	1
Total	9	4	

Fonte: Áreas Verdes Urbia, 2023.

A Concessionária reitera a necessidade da agilidade na devolutiva às solicitações de manejo de indivíduos arbóreos encaminhadas à Secretaria do Verde e do Meio Ambiente - SVMA, considerando o risco à saúde e integridade física dos frequentadores do parque Faria Lima e tendo em vista que esta concessionária permaneceu no aguardo de liberação de laudos desde o 3º Trimestre de 2023.

Compensação ambiental

Neste período, a Urbia realizou a compensação ambiental de 31 indivíduos arbóreos no parque Faria Lima (Tabela 9).

Tabela 10 – Compensação ambiental

	Compensações
Janeiro 2023	11
Fevereiro 2023	13
Março 2023	9
Total	31

Fonte: Áreas Verdes Urbia, 2023.

Figura 38: Plantio compensatório



Figura 39: Plantio compensatório



1.4. MANEJO E CONSERVAÇÃO DA FAUNA

Quanto aos animais, a Urbia intensificou a comunicação da LEI Nº 13.131 DE 18 DE MAIO DE 2001 que disciplina a criação, propriedade, posse, guarda, uso e transporte de cães e gatos no Município de São Paulo, e da LEI Nº 11.531, DE 11 DE NOVEMBRO DE 2003 que estabelece as regras de segurança para posse e condução responsável de cães. Quando da identificação de animais feridos e/ou abatidos por quaisquer motivos, a administração do parque realiza uma prévia análise do ocorrido, de forma visual, comunica o Serviço da Divisão de Fauna Silvestre em formulário próprio e solicita via central de atendimento deste órgão o recolhimento do indivíduo no parque pela viatura da Guarda Civil Metropolitana Ambiental. O registro para o período encontra-se na tabela 11.

Tabela 11 – Manejo de Fauna

	Animais encontrados vivos (abandono e feridos)	Animais encontrados mortos	Total	%
Janeiro 2023	01	0	01	25%
Fevereiro 2023	02	0	02	50%
Março 2023	01	0	01	25%
Total	04		04	

Fonte: Fauna Urbia, 2023.



Figura 40 – Filhote de bem-te-vi



Figura 41 – Filhote de Lagarto



Figura 42 - Teiú adulto

1.5. GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

Os resíduos gerados no Parque Tenente Brigadeiro Roberto Faria Lima, pelos usuários ou pelos procedimentos de limpeza, podam de árvores, roçagem ou varrição, são separados na fonte por tipo. Os resíduos de poda e supressão quando não identificados contaminantes seguem o disposto da Portaria nº 068/SVMA-G/2022, a qual trata da compostagem e reciclagem de resíduos provenientes dos serviços de manejo, manutenção e conservação de espécies arbóreas nos parques municipais.

Quanto da geração de resíduos e destinação para o Parque Faria Lima, os números são apresentados na Tabela 12. Quanto ao percentual produzido total do trimestre observou-se o mês de Dezembro como maior gerador (39%) e o resíduo orgânico (38,73%) como principal ponto de atenção para a Gestão de Resíduos (Gráfico 7), o que pode ser justificado pelo público presente no parque para o mesmo mês.

Tabela 12 - Gestão de Resíduos

	Orgânicos (kg)	Recicláveis (kg)	Total	%
Janeiro 2023	376,22	88,20	464,42	44,39%
Fevereiro 2023	239,52	35,36	274,88	27,71%
Março 2023	298,69	49,53	348,22	39,00%
Total	914,08	173,9	1087,52	
	81,74%	18,26%		

Fonte: Fauna Urbia, 2023.

Gráfico 6 - Geração de Orgânicos por mês


Fonte: Gestão de Resíduos Urbia, 2023.

1.6. SEGURANÇA

O Parque Faria Lima conta com uma equipe de vigilância patrimonial 24 horas por dia, sete dias por semana. São realizadas rondas frequentes para garantia da segurança dos usuários e do patrimônio do Parque. A equipe é treinada periodicamente, e o efetivo disposto na portaria realiza a contagem do público que ingressa no Parque.

Além das ações de Segurança Patrimonial, a Urbia conta com o apoio da Guarda Civil Metropolitana, que realiza rondas frequentes, com devido registro em livro ata. As visitas semanais dos supervisores responsáveis seguem no cronograma e apontamentos específicos são realizados e corrigidos in loco.

1.7. ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL

No que tange ao atendimento ambulatorial e emergencial, os vigilantes do Parque Faria Lima possuem treinamento de brigadista e primeiros socorros e estão aptos a efetuarem o primeiro atendimento em caso de incidentes com usuários e trabalhadores. Não foram identificadas ocorrências para o período apurado.

1.8. CONSCIENTIZAÇÃO E INCLUSÃO

Trata-se de um grande desafio a implementação de todas as variáveis do universo da inclusão. A Urbia busca o aprimoramento de toda sua equipe e das instalações do parque, propostas no Plano de Intervenções, as quais ainda estão pendentes de aprovações pelo Poder Concedente e pela Comissão Permanente de Acessibilidade.

As novas instalações propostas e atividades buscam oferecer soluções imediatas para atendimento ao público assistido.

1.9. PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS E PROTEÇÃO CONTRA DESCARGAS ATMOSFÉRICAS

A Urbia realiza periodicamente treinamentos com os brigadistas vigilantes do Parque Faria Lima, abrangendo conteúdos como primeiros socorros e combate a princípio de incêndio.

Atuando preventivamente em qualquer risco de incêndio, todos os extintores passaram por manutenção e recargas, estando aptos para eventuais ocorrências. Para o período em apuração não foram registradas nenhuma ocorrência de incêndio ou descargas atmosféricas.

1.10. ZELADORIA E LIMPEZA

A Urbia executou cronograma de limpeza e zeladoria do parque Faria Lima respeitando as normas de Vigilância Sanitária e Saúde Pública.



Figura 43 - Limpeza abrigo de lixo



Figura 45 - Limpeza escadaria

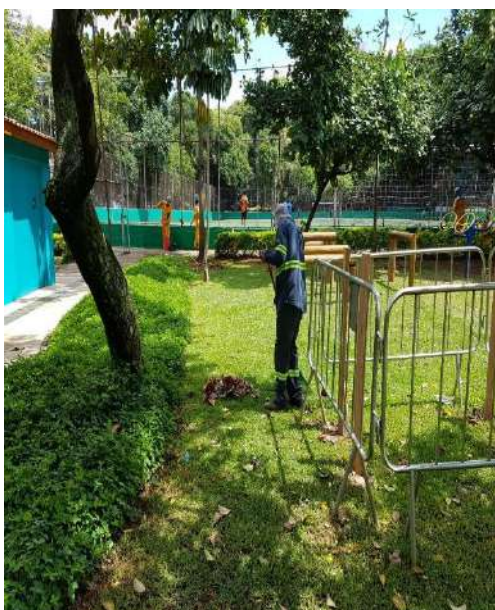


Figura 44 - Limpeza academia



Figura 46 - Limpeza e higienização de playground



Figura 47 - Limpeza campo



Figura 48 - Limpeza campo



Figura 49 - Limpeza vias de acesso



Figura 50 - Limpeza playground



Figura 51 - Limpeza grelhas



Figura 52 - Limpeza e sanitização de banheiro



Figura 53 - Limpeza vestiários



Figura 55 - Rastelagem trilha



Figura 54 - Limpeza vias de acesso



Figura 56 - Limpeza totens



Figura 57 - Limpeza Refeitório



Figura 58 - Limpeza Quadra poliesportiva

2. COMPARATIVO - PLANOS OPERACIONAIS

Quadro 2 - Comparativo - planos operacionais

PLANO OPERACIONAL	INDICADOR	STATUS
Administração e Gestão	Equipe técnica capacitada	Atendido
	Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias	Atendido
	Relatório Diário de ocorrências	Atendido
	Treinamento das equipes	Atendido
Experiência do usuário	Serviço de informações ao visitante - comunicação visual	Atendido
	Canal de atendimento	Atendido
	Contagem do número de usuários	Atendido
	Pesquisas de satisfação	Atendido
	Bebedouros disponíveis	Atendido
	Internet sem fio disponível	Depende do Plano de Intervenções
	Assessoria esportiva	Atendido
	Plano de rotas acessíveis	Depende do Plano de Intervenções
	Gramados	Atendido

PLANO OPERACIONAL	INDICADOR	STATUS
Manejo de Recursos Naturais	Plantas tóxicas e espinhentas	Atendido
	Manutenção paisagística dos jardins	Atendido
	Galhos secos	Atendido
	Árvores mortas	Atendido
	Identificação de indivíduos de espécies vegetais significativas	Atendido
	Espécies exóticas invasoras	Atendido
	Vegetação sadia	Atendido
	Placa informativa/educativa na nascente	Atendido
	Banco de dados sobre a vegetação do Parque	Parcialmente atendido
	Dados dendrométricos	Parcialmente atendido
	Trechos com solo exposto e/ou erosão	Atendido
	Qualidade da água das nascentes	Atendido
	Análise de fertilidade do solo	Atendido
Fauna	Ausência de grandes painéis de vidro ou acrílico	Atendido
	Laudos técnicos emitidos por prestador de serviços, qualificado e reconhecido, que atestem que toda a área do Parque se encontra livre de infestações de pragas	Atendido
	Equipamentos de manejo e contenção	Atendido
	Mortalidade de animais silvestres decorrente de acidentes	Atendido
	Mortalidade de animais silvestres decorrente de predação	Atendido
	Animais domésticos	Atendido
	Controle de Fauna sinantrópica	Atendido
Resíduos	Resíduos orgânicos	Atendido
	Resíduos recicláveis	Atendido
	Resíduos não recicláveis	Atendido
	Manual Operacional de limpeza	Atendido
Segurança	Manual Operacional de segurança	Atendido
	Sistema de monitoramento por câmeras	Depende do Plano de Intervenções
	Treinamentos da vigilância	Atendido
	Iluminação apropriada	Atendido
	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	Em andamento
	Atividades inclusivas	Em andamento

PLANO OPERACIONAL	INDICADOR	STATUS
	Mulheres nas atividades do parque	Atendido
	Ação sobre a importância da água	Em andamento
	Ações sobre consumo sustentável e oficinas de reuso de resíduos	Em andamento
	Ações educativas sobre mudanças climáticas	Em andamento
	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	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, 2023.

3. RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE USUÁRIOS

A Concessionária informa que não houveram reclamações e/ou sugestões de usuários para o período.

4. OCORRÊNCIAS

A Concessionária informa que não houve ocorrências oficializadas junto à Administração do Parque Faria Lima para este período.

5. EVENTOS

A Concessionária informa que não houve eventos neste período.

6. ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS E ESPORTIVAS

Quadro 3 – Atividades Socioculturais

Data	Atividade	Local	Participantes	Horário da Atividade	Horas computadas
22/03/2023	CAMINHADA DIA DA ÁGUA	TRILHA NO PARQUE	20	08:30	01:30

Fonte: Urbia, 2023.



Figura 59 – Caminhada ecológica Dia Mundial da Água



Figura 60 – Caminhada ecológica Dia Mundial da Água

Data	Atividade	Local	Participantes	Horário da Atividade	Horas computadas
07/02/2023	GINÁSTICA TERCEIRA IDADE	CAMPO DE FUTEBOL	25	07:50	01:00

Fonte: Urbia, 2023.



Figura 61 – Ginástica no Parque



Figura 62 – Ginástica no Parque

7. OCORRÊNCIAS RELACIONADAS AOS EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS

Não se aplica.

8. CONSELHO GESTOR

O Parque não possui Conselho Gestor, visto não ter obtido coro necessário na última eleição. A participação da comunidade se faz efetiva e direta ao administrador local que submete as demandas à aprovação da Diretoria Urbia e retorno aos interessados.