



**RELATÓRIO TRIMESTRAL DE
ATIVIDADES**

PARQUE: IBIRAPUERA

1º TRIMESTRE - ANO 2023

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	7
1. PLANOS OPERACIONAIS.....	8
1.1. ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO	8
1.1.1. TREINAMENTOS E CAPACITAÇÃO.....	8
1.1.2. INTERAÇÃO COM VEÍCULOS DE IMPRENSA.....	15
1.1.3. ATIVIDADES COM VENDEDORES AUTÔNOMOS.....	34
1.1.4. EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS.....	35
1.1.5. EVENTOS REALIZADOS.....	35
1.1.5.1. REGISTROS FOTOGRÁFICOS - EVENTOS.....	36
1.2. ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO.....	41
1.3. PLANO EDUCACIONAL E CULTURAL DO PLANETÁRIO E ESCOLA MUNICIPAL DE ASTROFÍSICA	
ARISTÓTELES ORSINI.....	49
1.4. MANEJO E CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS.....	53
1.4.1. REVITALIZAÇÕES	53
1.5. RECURSOS HÍDRICOS	64
1.6. MANEJO E CONSERVAÇÃO DA FAUNA.....	65
1.7. GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS.....	76
1.8. AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL.....	78
1.9. SEGURANÇA PATRIMONIAL.....	83
1.10. CONSCIENTIZAÇÃO E INCLUSÃO	85
1.11. PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS E PROTEÇÃO CONTRA DESCARGAS ATMOSFÉRICAS.....	94
1.12. ZELADORIA E LIMPEZA	95
1.12.1. LIMPEZA EM ÁREAS EXTERNAS E INTERNAS.....	95
2. COMPARATIVO AOS PLANOS OPERACIONAIS.....	101
3. RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE USUÁRIOS	111
4. CONSTATAÇÕES DE OCORRÊNCIAS.....	124
4.1. OCORRÊNCIAS AMBULATORIAIS:.....	124
4.2. OCORRÊNCIAS DE SEGURANÇA	124
5. ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS E ESPORTIVAS	130
5.1. QG MICHELOB.....	130
5.2. GATORADE.....	130
5.3. APRESENTAÇÕES ESCOLA DE MÚSICA DO AUDITÓRIO IBIRAPUERA	131
6. EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS.....	132
7. CONSELHO GESTOR	132

FIGURAS

Figura 1 - Treinamento Segurança do Trabalho	12
Figura 2 - TDS Equipe de manutenção	12
Figura 3 - TDS Gestão de consequências	12
Figura 4 - Treinamento NR-10.....	12
Figura 5 - Briefing, passagem de cabos.....	12
Figura 6 - Treinamento - NR10.....	12
Figura 7 - Campanha Fevereiro Roxo	13
Figura 8 - Campanha, caminhos seguros	13
Figura 9 - Treinamento de EPI.....	13
Figura 10 - Treinamento de EPI	13
Figura 11 - Treinamento de motosserra	13
Figura 12 - Treinamento gestão de consequências.....	13
Figura 13 - Treinamento motivacional.....	14
Figura 14 - Reunião com liderança.....	14
Figura 15 - Treinamento de carrinho elétrico.....	14
Figura 16 - Treinamento de percepção de risco.....	14
Figura 17 - Treinamento de registro de desvios	14
Figura 18 - Palestra de responsabilidade civil e criminal	14
Figura 19 - Briefing para empresa terceirizada	15
Figura 20 - Campanha, proteção das mãos	15
Figura 21 - Balanço quantitativo Janeiro 2023	28
Figura 22 - Destaques Imprensa Janeiro 2023	29
Figura 23 - Destaques Imprensa Janeiro 2023	29
Figura 24 - Destaques Imprensa Janeiro 2023	30
Figura 25 - Balanço quantitativo Fevereiro 2023	30
Figura 26 - Destaques Imprensa Fevereiro 2023	31
Figura 27 - Destaques Imprensa Fevereiro 2023	31
Figura 28 - Destaques Imprensa Fevereiro 2023	32
Figura 29 - Balanço quantitativo Março 2023.....	32
Figura 30 - Destaques Imprensa Março 2023.....	33
Figura 31 - Destaques Imprensa Março 2023.....	33
Figura 32 - Destaques Imprensa Março 2023.....	34
Figura 33 - Carrinho da Franqueadora Maria e Dia.....	35
Figura 34 - QG Michelob	36
Figura 35 - Recepção inclusiva - Planetário.....	36
Figura 36 - Encontro de raças - Petlove	37
Figura 37 - Ártico Pocket.....	37
Figura 38 - Ártico Pocket.....	38
Figura 39 - QG Michelob	38
Figura 40 - Desfile Petlove.....	39
Figura 41 - Picnick Eletronick	39
Figura 42 - Cochlear Day.....	39
Figura 43- Aulão Gatorade	40
Figura 44 - Ativação Danoninho	40
Figura 45: Mapa de localização através do QR Code.	41
Figura 46: Site oficial do Parque Ibirapuera - https://www.ibirapueraparque.com.br/	42
Figura 47 - Site Urbiapass	44
Figura 48 - Campanhas em Totens Digitais	47

Figura 49 - Ibiratour	48
Figura 50 – Banner da palestra: Sob os céus de São Paulo.....	51
Figura 51 – Banner do curso: Astrobiologia: será que existe vida fora da Terra?.....	51
Figura 52 – Revitalização do Jardim do Planetário.....	53
Figura 53 – Revitalização dos Jardins da Serraria	54
Figura 54 – Revitalização do Jardim da Praça do Leão.....	54
Figura 55 – Revitalização do Banheiro 8	54
Figura 56 – Revitalização do Jardim da Escola de Jardinagem	55
Figura 57 – Revitalização do Jardim do Pacubra	55
Figura 58– Revitalização do Talude em frente a Sabesp	55
Figura 59 – Revitalização do Jardim da EMA.....	56
Figura 60 - Revitalização do Jardim da entrada do Museu Afro	56
Figura 61 – Revitalização das Jardineiras do Pace	56
Figura 62 – Novo jardim – Ladeira da Preguiça.....	57
Figura 63 – Novo jardim – Pet Love	57
Figura 64 – Novo jardim – Portão 5	57
Figura 65 – Novo jardim – área de resíduos.....	58
Figura 66 – Roçagem de Grama	59
Figura 67 – Restauração de Áreas gramadas	59
Figura 68 – Poda e readequação de arbustos.....	61
Figura 69: Supressão de árvore em risco de queda	62
Figura 70: Supressão de árvore morta.....	62
Figura 71: Supressão de árvore caída	63
Figura 72 - Poda.....	63
Figura 73 – Plantio Compensatório	64
Figura 74 – Filhotes órfãos de Irerês (<i>Dendrocygna viduata</i> (Linnaeus, 1766)) resgatados no dia 27 de março de 2023.....	66
Figura 75 - Fêmea de Gambá-de-orelha-preta (<i>Didelphis aurita</i>) encontrado em óbito no dia 09 de fevereiro de 2023. Possível causa da morte: predação por cão doméstico.	66
Figura 76 - Sagui-de-tufo-preto (<i>Callithrix penicillata</i>) no restaurante “Selvagem” no dia 11 de fevereiro de 2023	66
Figura 77 - Fluxograma do caminho da fauna resgatada no Parque Ibirapuera	67
Figura 78 - Treinamento prático: resgate, manejo e contenção da fauna silvestre.....	75
Figura 79- Totem de sensibilização sobre a fauna	75
Figura 80: Nova Central de resíduos do Parque	77
Figura 81: pintura e reparo nos brinquedos acessíveis do parquinho do auditório.	85
Figura 82: Passeio PCD com o Ibiratour	86
Figura 83: Pista de Skate	87
Figura 84: Passeio de bicicleta.....	87
Figura 85: Incentivo a prática de esporte.....	88
Figura 86: Pista de Cooper	88
Figura 87: Academia dos Flintstones	89
Figura 88: Incentivo a prática esportiva	89
Figura 89: Praça da paz	90
Figura 90: Ponte de ferro	90
Figura 91: Filmagem de borboleta	90
Figura 92: conscientização	91
Figura 93: Flora do Parque.....	91
Figura 94: Planetário.....	92

Figura 95: Incrição para a escola de música.....	92
Figura 96: Ártico.....	93
Figura 97: Evento gratuito do planetário.....	93
Figura 98: Sistema de tour do parque.....	93
Figura 99: Mundo ods infláveis.....	94
Figura 100: Varredeiras 01 e 02 elétrica com mangueira de sucção.....	96
Figura 101: Varrição lado externo e interno.....	96
Figura 102: Limpeza das quadras e pista de skate.....	97
Figura 103: Sanitização da quadra de vôlei de areia.....	97
Figura 104: Limpeza de vestiário.....	98
Figura 105: Limpeza e higienização dos bebedouros.....	99
Figura 106: Limpeza pedrial.....	99
Figura 107: QG Michelob.....	130
Figura 108: Aulão Gatorade.....	131
Figura 109: Apresentação gratuita da escola de música no Auditório Ibirapuera.....	132

QUADROS

Quadro 1 - Veículos de Imprensa.....	16
Quadro 2 - Canais de Comunicação Urbia.....	42
Quadro 3: Ocorrências relacionadas a fauna Silvestre no Parque Ibirapuera.....	69
Quadro 4: AVCB emitidos e as respectivas validades.....	94
Quadro 5: Análise de conformidade da prestação dos serviços comparativamente aos planos operacionais.....	101
Quadro 6: Relação das reclamações e sugestões de usuários.....	111
Quadro 7: Ocorrências de segurança.....	125

TABELAS

Tabela 1 – Treinamentos Realizados Urbia	9
Tabela 2 – Redes Sociais Urbia (@ibirapueraoficial).....	27
Tabela 3 – Redes Sociais Urbia (@urbiaparques).....	27
Tabela 4 - Publicações em Veículos de Imprensa	28
Tabela 5 - Eventos 1º Trimestre 2023 - Parque Ibirapuera.....	36
Tabela 6 – Atendimento Fale Conosco - Parque Ibirapuera.....	43
Tabela 7 – Público presente 1º Trimestre 2023 – Parque Ibirapuera.....	45
Tabela 8: Comparativo das Pesquisas de Satisfação de usuários realizadas nos 4 últimos trimestres 2023.	45
Tabela 9 - Sessões agendadas Planetário Ibirapuera	49
Tabela 10 - Sessões especiais Planetário Ibirapuera	49
Tabela 11 - Sessões gratuitas Planetário Ibirapuera.....	50
Tabela 12 - Sessões comuns Planetário Ibirapuera	50
Tabela 13 – Manejo Arbóreo.....	61
Tabela 14 – Compensação ambiental	64
Tabela 15 - Gerenciamento de resíduos Urbia - 1º Trimestre 2023.....	77
Tabela 16 – Ocorrências dos usuários	81
Tabela 17 – Ocorrências dos colaboradores	81
Tabela 18 – Origem dos atendimentos	82
Tabela 19 – Condutas para os atendimentos aos usuários	82
Tabela 20 – Condutas para os atendimentos aos colaboradores.....	83
Tabela 21 – Representatividade dos Atendimentos por público presente no Parque Ibirapuera ..	83

INTRODUÇÃO

A Urbia Gestão de Parques SPE S/A apresenta neste documento os dados sobre a operação e gestão do Parque Ibirapuera 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.

Ressalta-se que embora tenham ocorridas flexibilizações das restrições, algumas atividades previstas para o plano de negócios da concessionária ainda sofrem reflexos dos impactos gerados pela pandemia de Covid-19, não sendo possível até o presente momento a exploração dos direitos emergentes do Contrato de Concessão em sua plenitude.

1. PLANOS OPERACIONAIS

1.1. ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO

Visando a excelência dos 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 de Gestão, divididos nas seguintes áreas: (i) administração, (ii) operação, (iii) engenharia e manutenção, (iv) segurança do trabalho, (v) jurídico, (vi) fauna e gestão de resíduos, (vii) eventos, (viii) manejo de áreas verdes, (ix) comercial, (x) gerenciamento de projetos, (xi) comunicação, (xii) locação de equipamentos Ibirabike, (xiii) Equipe de visitação guiada IBIRATOOUR, (xiv) Tecnologia da Informação, (xv) Segurança Patrimonial, (xvi) Saúde e Medicina do trabalho, dentre outras.

1.1.1. TREINAMENTOS E CAPACITAÇÃO

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*, temas da Segurança do Trabalho incluindo análise de risco, disponibilização e uso correto dos Equipamentos de Proteção Individual – EPI's, uniformes e identificação, brigada de emergência, diversidade e inclusão, regulamento do Parque e, importância da conservação do Meio Ambiente e Patrimônio Histórico. (Tabela 1).



Tabela 1 – Treinamentos Realizados Urbia

	TREINAMENTO	PARTICIPANTES	HORAS
Janeiro	CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO EM SEGURANÇA NO TRABALHO CONFORME NR-01 ITEM 1.6 / MCRI - MECANISMO DE CONTROLE DE RISCOS, INCIDENTES E IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS ORDENS DE SERVIÇOS CONFORME NR-01 ITEM 1.4 / APRESENTAÇÃO INTEGRAÇÃO URBIA DE SEGURANÇA E SAÚDE OCUPACIONAL E MEIO AMBIENTE. INTEGRIDADE E COMPLIANCE.	157	17:00
	CARRINHO ELÉTRICO - REGRAS DE UTILIZAÇÃO, ITENS DE SEGURANÇA DO TRABALHO, HIGIENE E CONSERVAÇÃO DO CARRINHO.	96	11:00
	DIVULGAÇÃO MECANISMO DE CONTROLE DE RISCOS, CONTROLE DE DESVIOS DE INCIDENTES E IMPACTOS AMBIENTAIS.	2	01:00
	FISPQ - FICHA DE INFORMAÇÃO DE SEGURANÇA DO PRODUTO QUÍMICO	65	02:00
	GESTÃO DE CONSEQUÊNCIAS	52	03:00
	MCRI N°01 REV.04	510	18:00
	MCRI N°43 REV.00	79	05:00
	MCRI N°56 REV.00	10	02:00
	MINUTO DE SEGURANÇA - CAMPANHAS REV.01 - VACINA FEBRE AMARELA	198	09:00
	OSMA 019 - LOCAIS CONFINADOS, NR 33 SEGURANÇA E SAÚDE NOS TRABALHOS EM ESPAÇOS CONFINADOS - SUPERVISORES DE ENTRADA.	06	18:00
	TREINAMENTO DE BRIFIENG DE SEGURANÇA, REALIZAÇÃO DE APR DE ATIVIDADE NÃO ROTINEIRAS.	2	01:00
	TREINAMENTO GINÁSTICA LABORAL	21	01:00
	VMCRI 043	93	03:00
	CAMPANHAS DE CONSCIENTIZAÇÃO	224	17:00
Fevereiro	CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO EM SEGURANÇA NO TRABALHO CONFORME NR-01 ITEM 1.6 / MCRI - MECANISMO DE CONTROLE DE RISCOS, INCIDENTES E IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS ORDENS DE SERVIÇOS CONFORME NR-01 ITEM 1.4 / APRESENTAÇÃO INTEGRAÇÃO URBIA DE SEGURANÇA E SAÚDE OCUPACIONAL E MEIO AMBIENTE. INTEGRIDADE E COMPLIANCE.	23	20:00
	CARRINHO ELÉTRICO - REGRAS DE UTILIZAÇÃO, ITENS DE SEGURANÇA DO TRABALHO, HIGIENE E CONSERVAÇÃO DO CARRINHO.	27	21:00



	TREINAMENTO	PARTICIPANTES	HORAS
	MCRI A IMPORTANCIA E QUE NENHUMA ATIVIDADE PODE SER INICIADA SEM ESSE DOCUMENTO FISPQ - FOI APRESENTADO UMA FISPQ DE GASOLINA E REPASADO A TODOS OS ITENS	06	01:00
	MCRI N°01 REV.04	260	06:00
	MCRI N°15 REV.01	01	01:00
	MCRI N°56 REV.0	02	02:00
	MINUTO DE SEGURANÇA - CAMPANHAS VER.01	98	08:00
	PROCEDIMENTO MOTOSSERRA MOTOPODA	18	02:00
	OSMA 019 - LOCAIS CONFINADOS, NR 33 SEGURANÇA E SAÚDE NOS TRABALHOS EM ESPAÇOS CONFINADOS - SUPERVISORES DE ENTRADA.	12	27:00
	RISCO DAS ATIVIDADES/MEDIDAS DE CONTROLE/USO CORRETO DOS EPI'S	27	02:00
	TDS-TREINAMENTO DIÁRIO DE SEGURANÇA USO OBRIGATORIO DOS EPI'S/ ATENÇÃO NOS CAMINHOS SEGUROS	12	01:00
	TREINAMENTO DA BRIGADA DE INCÊNDIO	51	32:00
	TREINAMENTO EQUIPE DA ROÇAGEM	14	03:00
	VMCRI 043	127	10:00
Março	AMO - TREINAMENTO ORIENTATIVO SOBRE OS CARRINHOS ELÉTRICOS	20	02:00
	CAMPANHA INCIDÊNCIA DE RAIOS	35	03:00
	CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO EM SEGURANÇA NO TRABALHO CONFORME NR-01 ITEM 1.6 / MCRI - MECANISMO DE CONTROLE DE RISCOS, INCIDENTES E IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS ORDENS DE SERVIÇOS CONFORME NR-01 ITEM 1.4 / APRESENTAÇÃO INTEGRAÇÃO URBIA DE SEGURANÇA E SAÚDE OCUPACIONAL E MEIO AMBIENTE. INTEGRIDADE E COMPLIANCE.	52	26:00
	CARRINHO ELÉTRICO - REGRAS DE UTILIZAÇÃO, ITENS DE SEGURANÇA DO TRABALHO, HIGIENE E CONSERVAÇÃO DO CARRINHO.	19	09:00
	DDS - PERCEPÇÃO DE RISCO	29	01:00
	OSMA 004 - FERRAMENTAS ELÉTRICAS	23	03:00
	OSMA-007_ANEXO 01-CONTROLE DE INSPENÇÃO - PRÉ/PÓS SOLDAGENS DESTRUTIVAS - OPERAÇÕES DE SOLDAGEM E CORTE A QUENTE	02	01:00
	REUNIÃO DE TREINAMENTO COM LIDERANÇA / DESVIOS FERRAMENTA DE REGISTRO	11	01:00
	TDS- TREINAMENTO DE SEGURANÇA USO OBRIGATORIO DE EPI'S (BRIFING DE SEGURANÇA)	05	01:00



	TREINAMENTO	PARTICIPANTES	HORAS
	TREINAMENTO - PERCEÇÃO DE RISCO	18	02:00
	TREINAMENTO DE CARRINHO ELETRICO	03	02:00
	TREINAMENTO DE RESPONSABILIDADE CIVIL, CRIMINAL E ADMINISTRATIVA	30	02:00
	TREINAMENTO DE VMCRI N°49 VER 02 / OSMA 021 / MCRI / MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA DAS BOMBAS DO LAGO	03	01:00
	TREINAMENTO SEMANAL COM A LIDERANÇA, PERCEÇÃO DE PERIGO/RISCO (APRESENTAÇÃO BANNER C/ SEMÁFORO)	25	03:00
	TREINAMENTO USO OBRIGATÓRIO DE EPI - DESCARGA E POSICIONAMENTO DE LOCKERS	08	02:00
	TREINAMENTO USO OBRIGATÓRIO DE EPI E PREENCHIMENTO DE TDS	02	02:00
	VMCRI 043	23	02:00
	TOTAL	2501	307:00

Fonte: Urbia, 2023.

Figura 1 - Treinamento Segurança do Trabalho



Figura 2 - TDS Equipe de manutenção



Figura 3 - TDS Gestão de consequências



Figura 4 - Treinamento NR-10



Figura 5 - Briefing, passagem de cabos



Figura 6 - Treinamento - NR10



Figura 7 - Campanha Fevereiro Roxo



Figura 8 - Campanha, caminhos seguros



Figura 9 - Treinamento de EPI



Figura 10 - Treinamento de EPI



Figura 11 - Treinamento de motosserra



Figura 12 - Treinamento gestão de consequências



Figura 13 - Treinamento motivacional



Figura 14 - Reunião com liderança



Figura 15 - Treinamento de carrinho elétrico



Figura 16 - Treinamento de percepção de risco



Figura 17 - Treinamento de registro de desvios



Figura 18 - Palestra de responsabilidade civil e criminal



Figura 19 - Briefing para empresa terceirizada



Figura 20 - Campanha, proteção das mãos



1.1.2. INTERAÇÃO COM VEÍCULOS DE IMPRENSA

A Urbia mantém ótima relação com imprensa e autoriza, sem custos, a realização de reportagens e a reprodução de fotos e filmagens a título de jornalismo informativo. Somente neste trimestre foram realizadas 164 solicitações de reportagens pela imprensa (Tabela 1). Quanto das publicações sobre a Urbia, totalizaram para o período 2.645 matérias, sendo janeiro (Tabela 4) o mês de maior veiculação (35%).



Quadro 1 - Veículos de Imprensa

DATA	PAUTA	VEÍCULO
02/JAN	GRAVAÇÃO DE PESSOAS PRATICANDO EXERCÍCIO FÍSICO NO PARQUE IBIRAPUERA. SEGUNDA-FEIRA (2/1), ÀS 15H30.	TV JOVEM PAN NEWS
02/JAN	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE OS PRINCIPAIS PONTOS TURÍSTICOS DA CIDADE, NO PARQUE IBIRAPUERA. TERÇA-FEIRA (3/1), ÀS 10H30.	SECRETARIA DE TURISMO E VIAGENS DO ESTADO DE SÃO PAULO
03/JAN	SOLICITAÇÃO DE ENTREVISTA SOBRE OS INVESTIMENTOS E PLANOS DAS GESTORAS DE PARQUES DE SÃO PAULO.	VALOR ECONÔMICO
03/JAN	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE AS PROMESSAS DE INÍCIO DE ANO, NO PARQUE IBIRAPUERA. QUARTA-FEIRA (4/1), ÀS 06H.	TV GLOBO - BOM DIA SP
03/JAN	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE HISTÓRIAS DE SUPERAÇÃO, DESCOBERTAS IMPRESSIONANTES DA MEDICINA E TERAPIAS ALTERNATIVAS, NO PARQUE IBIRAPUERA. TERÇA-FEIRA (10/1), ÀS 11H.	RECORDTV - DOMINGO ESPETACULAR
03/JAN	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE MATÉRIA SOBRE ATLETISMO COM O DR DRAUZIO VARELLA, NO PARQUE IBIRAPUERA. QUARTA-FEIRA (4/1), ÀS 10H30.	TV GLOBO - FANTÁSTICO
03/JAN	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE DRIBLES, NO PARQUE IBIRAPUERA. QUINTA-FEIRA (5/1), ÀS 13H30.	TV GLOBO - GLOBO ESPORTE
04/JAN	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE MATÉRIA SOBRE ATLETISMO COM O DR DRAUZIO VARELLA, NO PARQUE IBIRAPUERA. QUINTA-FEIRA (5/1), ÀS 8H.	TV GLOBO - FANTÁSTICO
05/JAN	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA PARA UMA SÉRIE ESPECIAL SOBRE ANIVERSÁRIO DE SÃO PAULO NA PEDRA GRANDE - FLORESTA CANTAREIRA. SEGUNDA-FEIRA (9/1), ÀS 10H.	RÁDIO CBN
05/JAN	GRAVAÇÃO DE CAPTAR IMAGENS DE PESSOAS PRATICANDO ATIVIDADE FÍSICA PARA UMA REPORTAGEM SOBRE SAÚDE MENTAL. SEXTA-FEIRA (6/1), ÀS 7H.	SBT - JORNAL DO SBT
06/JAN	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES SOBRE A PROGRAMAÇÃO DE FÉRIAS DOS PARQUES DA CAPITAL PAULISTA ADMINISTRADOS PELA URBIA. SEXTA-FEIRA (6/1), ÀS 18H30.	ESTADÃO
06/JAN	SOLICITAÇÃO DE ENTREVISTA SOBRE OS INVESTIMENTOS DA URBIA NOS PARQUES DE SÃO PAULO.	VALOR ECONÔMICO
09/JAN	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE HISTÓRIAS DE SUPERAÇÃO, DESCOBERTAS IMPRESSIONANTES DA MEDICINA E TERAPIAS ALTERNATIVAS, NO PARQUE IBIRAPUERA. QUINTA-FEIRA (12/1), ÀS 11H.	RECORDTV - DOMINGO ESPETACULAR



DATA	PAUTA	VEÍCULO
09/JAN	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE COMO SE DIVERTIR NO PARQUE IBIRAPUERA MESMO COM CHUVA. QUINTA-FEIRA (12/1), ÀS 09H30.	TV GLOBO - MAIS VOCÊ
10/JAN	SOLICITAÇÃO DE ENTREVISTA COM MARCELO RUBINHO PARA MATÉRIA SOBRE O COMETA NO PLANETÁRIO IBIRAPUERA. QUINTA-FEIRA (12/1), ÀS 14H.	TV BAND - JORNAL DA BAND
10/JAN	SOLICITAÇÃO DE IMAGENS DO CACHORRÓDROMO DO PARQUE IBIRAPUERA.	CNN
11/JAN	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE A RAÇA DE GATOS BENGAL E A IDEIA É FALAR COM UM CRIADOR DA RAÇA NO BRASIL. QUINTA-FEIRA (12/1), ÀS 09H30.	RECORDTV - DOMINGO ESPETACULAR
11/JAN	VISITA TÉCNICA NO AUDITÓRIO IBIRAPUERA, ANTES DE GRAVAÇÃO ESPECIAL DE 50 ANOS DO PROGRAMA. TERÇA-FEIRA (17/1), ÀS 16H.	TV GLOBO - GLOBO REPÓRTER
11/JAN	SOLICITAÇÃO DE IMAGENS DO PARQUE IBIRAPUERA PARA ILUSTRAR MATÉRIA SOBRE INVESTIMENTOS.	VALOR ECONÔMICO
12/JAN	SOLICITAÇÃO DE ENTREVISTA POR ÁUDIO DO SAMUEL LLOYD SOBRE A PROGRAMAÇÃO SEMANAL DO PARQUE IBIRAPUERA.	RÁDIO CULTURA FM - ESTAÇÃO CULTURA
12/JAN	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE A PISTA DE SKATE NO PARQUE IBIRAPUERA. SÁBADO (14/1), ÀS 09H.	TV GLOBO - É DE CASA
12/JAN	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE SAUDADE NO PARQUE IBIRAPUERA. TERÇA-FEIRA (17/1), ÀS 10H.	TV BAND - JORNAL DA BAND
13/JAN	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA PARA A SÉRIE DE REPORTAGENS "RESPIRA SP" SOBRE PARQUES DE SÃO PAULO. SEGUNDA-FEIRA (16/1), ÀS 15H.	RÁDIO CBN
13/JAN	SOLICITAÇÃO DE ENTREVISTA COM O JOÃO FONSECA NO PLANETÁRIO IBIRAPUERA, SOBRE O SURGIMENTO DE UM NOVO PLANETA E PROGRAMAÇÃO DO PLANETÁRIO IBIRAPUERA. GRAVAÇÃO SERÁ NO LOCAL NA QUINTA-FEIRA (19/1), ÀS 10H30.	JOVEM PAN
13/JAN	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA FISIOTERAPEUTA SOBRE A IMPORTÂNCIA DO EXERCÍCIO E DICAS DE COMO FAZER SOZINHO, NO PARQUE IBIRAPUERA. SEGUNDA-FEIRA (16/1), ÀS 14H30.	TV GLOBO - HORA 1
17/JAN	PRODUÇÃO DE IMAGENS NO AUDITÓRIO IBIRAPUERA PARA MATÉRIA SOBRE CARTÕES-POSTAIS DE SÃO PAULO. QUARTA-FEIRA (18/1), ÀS 10H.	ESTADÃO
17/JAN	SOLICITAÇÃO DE ENTREVISTA COM JOÃO FONSECA NO PLANETÁRIO IBIRAPUERA SOBRE A DESCOBERTA DE UM NOVO PLANETA CHAMADO TOI 700, ALÉM DA PROGRAMAÇÃO DO ESPAÇO. QUINTA-FEIRA (19/1), ÀS 10H30.	TV JOVEM PAN NEWS



DATA	PAUTA	VEÍCULO
17/JAN	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA NA PISTA DE ATLETISMO DO PARQUE IBIRAPUERA PARA MATÉRIA DE 40 ANOS DO JORNAL. QUARTA-FEIRA (18/1), ÀS 09H.	TV GLOBO - SP2
17/JAN	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE O CACHORRÓDROMO NO PARQUE IBIRAPUERA. QUINTA-FEIRA (19/1), ÀS 10H.	REDE TV - MIADOS E LATIDOS
19/JAN	GRAVAÇÃO DE DOCUMENTÁRIO NA OCA DO PARQUE IBIRAPUERA. SEGUNDA-FEIRA (6/2), ÀS 15H.	TV CULTURA
19/JAN	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE ATIVIDADE FÍSICA E SERVIÇOS GRATUITOS DE SAÚDE. SEXTA-FEIRA (20/1), ÀS 5H.	TV GLOBO - HORA 1
20/JAN	GRAVAÇÃO DE PREVISÃO DO TEMPO NO PARQUE IBIRAPUERA. SÁBADO (21/1), ÀS 7H.	RECORDTV - FALA BRASIL
20/JAN	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES SOBRE A QUANTIDADE DE QUADRAS DO PARQUE IBIRAPUERA.	RÁDIO CBN
20/JAN	SOLICITAÇÃO DE IMAGENS DE DRONE DO PARQUE IBIRAPUERA.	TV JOVEM PAN NEWS
20/JAN	SOLICITAÇÃO DE ENTREVISTA COM JOÃO FONSECA SOBRE POLUIÇÃO LUMINOSA COM ENTREVISTA DO JOÃO FONSECA, NO PLANETÁRIO IBIRAPUERA. SÁBADO (21/1), ÀS 13H20.	TV BAND - JORNAL DA BAND
23/JAN	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE O ANIVERSÁRIO DE SÃO PAULO NO PARQUE IBIRAPUERA. TERÇA-FEIRA (24/1), ÀS 09H.	SBT - PRIMEIRO IMPACTO
23/JAN	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE LOCAIS QUE O TURISTA NÃO PODE DEIXAR DE IR AO VISITAR SÃO PAULO. TERÇA-FEIRA (24/1), ÀS 12H.	RIT TV
24/JAN	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE OS PRINCIPAIS PONTOS TURÍSTICOS DA CIDADE, NO PARQUE ESTADUAL DA CANTAREIRA. QUARTA-FEIRA (25/1), ÀS 12H.	SECRETARIA DE TURISMO E VIAGENS DO ESTADO DE SÃO PAULO
24/JAN	SOLICITAÇÃO DE ENTREVISTA SOBRE OS 66 ANOS DO PLANETÁRIO IBIRAPUERA COM O JOÃO FONSECA. QUINTA-FEIRA (25/1), ÀS 13H, VIA GOOGLE MEET.	TV APARECIDA
24/JAN	GRAVAÇÃO COM A EMPRESA VICINO AL CUORE, NO ESPAÇO DO FOODTRUCK DELES NO PARQUE IBIRAPUERA. E GRAVAÇÃO NO CACHORRÓDROMO, COM UMA CONSULTORA DE NEGÓCIOS. SEXTA-FEIRA (27/1), ÀS 13H30.	PEQUENAS EMPRESAS GRANDES NEGÓCIOS
25/JAN	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE O MORTADELA WEEK, NO PARQUE IBIRAPUERA. QUARTA-FEIRA (25/1), ÀS 11H.	SBT



DATA	PAUTA	VEÍCULO
26/JAN	GRAVAÇÃO NA BIENAL DO PARQUE IBIRAPUERA. QUINTA-FEIRA (26/1), ÀS 10H.	TV CULTURA
26/JAN	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE A EXPOSIÇÃO ÁRTICO POCKET, NO PARQUE IBIRAPUERA. SEXTA-FEIRA (27/1), ÀS 08H.	RECORDTV - BALANÇO GERAL
26/JAN	SOLICITAÇÃO DE ENTREVISTA COM JOÃO FONSECA SOBRE O NÚCLEO DA TERRA TER PARADO DE GIRAR, NO PLANETÁRIO IBIRAPUERA.	TV CULTURA - JORNAL DA TARDE
27/JAN	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE OS BENEFÍCIOS DE ATIVIDADES DO COTIDIANO, NO PARQUE IBIRAPUERA. SEXTA-FEIRA (27/1), ÀS 13H30.	TV BAND - JORNAL DA BAND
27/JAN	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES SOBRE O ANIVERSÁRIO DA CANTAREIRA.	GUIA DA FOLHA DE S. PAULO
27/JAN	GRAVAÇÃO DE PREVISÃO DO TEMPO NO PARQUE IBIRAPUERA. SÁBADO (28/1), ÀS 7H.	RECORDTV - FALA BRASIL
27/JAN	GRAVAÇÃO COM VISITANTES DO PARQUE IBIRAPUERA PARA PAUTA SOBRE PETS. QUARTA-FEIRA (1/2), ÀS 16H.	MAIS VOCÊ - TV GLOBO
30/JAN	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE O TREINO DE CORRIDA DO APRESENTADOR DO PROGRAMA. QUARTA-FEIRA (1/2), ÀS 10H.	TV GLOBO - HORA 1
30/JAN	GRAVAÇÃO DE PROGRAMA SOBRE TURISMO NO PARQUE IBIRAPUERA. TERÇA-FEIRA (31/1), ÀS 12H30.	TV KBS
31/JAN	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE A RELAÇÃO DOS CÃES COM SEUS TUTORES E COMO ISSO INFLUENCIA NO HUMOR DOS BICHINHOS. TERÇA-FEIRA (31/1), ÀS 10H.	TV BAND - JORNAL DA BAND
31/JAN	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE A MOVIMENTAÇÃO NOS PARQUES DE SÃO PAULO NESTE VERÃO. SEXTA-FEIRA (3/1), ÀS 14H30.	BOA VONTADE TV
31/JAN	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE O DESMATAMENTO DA MATA ATLÂNTICA NO PARQUE HORTO FLORESTAL. QUARTA-FEIRA (1/2), ÀS 9H30.	TV CULTURA - JORNAL DA TARDE
01/FEV	GRAVAÇÃO NO ESPAÇO CHILLI BEANS NO PARQUE IBIRAPUERA. QUARTA-FEIRA (1/2), ÀS 14H.	ISTOÉ
01/FEV	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA COM A EMPRESA VICINO AL CUORE, NO ESPAÇO FOODTRUCK NO PARQUE IBIRAPUERA. SEXTA-FEIRA (3/2), ÀS 15H.	TV GLOBO - PEGN



DATA	PAUTA	VEÍCULO
02/FE V	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE O TREINO DE CORRIDA DO APRESENTADOR DO PROGRAMA. SÁBADO (4/2), ÀS 6H.	TV GLOBO - HORA 1
02/FE V	SOLICITAÇÃO DE IMAGENS DE BICICLETAS DO IBIRAPUERA PARA PAUTA SOBRE A ALTERAÇÃO NO VALOR DO IBIRABIKE.	BLOG FOTO E BIKE
02/FE V	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE OS DIFERENTES BIÓTIPOS FÍSICOS EXISTENTES NO ESPORTE. SEXTA-FEIRA (3/2), ÀS 8H.	TV BAND - BAND ESPORTE CLUBE
03/JA N	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES SOBRE O NOVO SERVIÇO DE VANS NA CANTAREIRA.	DIÁRIO DA ZN
05/FE V	GRAVAÇÃO DE PROGRAMA SOBRE TURISMO NO PARQUE IBIRAPUERA. DOMINGO (5/2), ÀS 10H.	TV KBS
06/FE V	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE O BLOCO DE CARNAVAL PET DA PETLOVE. QUINTA-FEIRA (9/2), ÀS 9H.	TV GLOBO - MAIS VOCÊ
07/FE V	SOLICITAÇÃO DE IMAGENS DO PARQUE HORTO FLORESTAL E DO PALÁCIO DE VERÃO PARA MATÉRIA SOBRE O CAFÉ DA MANHÃ E ALMOÇO NO LOCAL.	ZN AO PONTO
07/JA N	SOLICITAÇÃO DE ENTREVISTA COM O SAMUEL LLOYD SOBRE O PROJETO DE SUSTENTABILIDADE ECO 360.	EXAME
07/FE V	SOLICITAÇÃO DE IMAGENS DO ÁRTICO POCKET	ESTADÃO
07/FE V	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA NO EVENTO ÁRTICO POCKET NO PARQUE IBIRAPUERA. QUARTA-FEIRA (8/2), ÀS 11H.	TV GLOBO - É DE CASA
07/FE V	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA NO EVENTO ÁRTICO POCKET NO PARQUE IBIRAPUERA. SÁBADO (11/2), ÀS 6H.	TV GLOBO - É DE CASA
08/FE V	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES SOBRE A PROGRAMAÇÃO DE ANIVERSÁRIO DO HORTO FLORESTAL.	SÃO PAULO PARA CRIANÇAS
08/FE V	SOLICITAÇÃO DE IMAGENS DO HORTO FLORESTAL PARA PUBLICAÇÃO SOBRE O ANIVERSÁRIO DO PARQUE.	SPTRANS
08/FE V	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES E IMAGENS SOBRE A AGENDA CULTURAL DO PARQUE IBIRAPUERA, HORTO E CANTAREIRA.	ORBI



DATA	PAUTA	VEÍCULO
09/FE V	SOLICITAÇÃO DE IMAGENS DO PLANETÁRIO IBIRAPUERA E DA ROSA DOS VENTOS.	JORNAL IPIRANGA NEWS
09/FE V	SOLICITAÇÃO DE IMAGENS DO RESTAURANTE SABIÁ NO PARQUE IBIRAPUERA.	REVISTA VIDA PRÁTICA
09/FE V	SOLICITAÇÃO DE IMAGENS DO RESTAURANTE SABIÁ NO PARQUE IBIRAPUERA.	TURISMO&EVENTOS
09/FE V	SOLICITAÇÃO DE IMAGENS E INFORMAÇÕES DO RESTAURANTE SABIÁ NO PARQUE IBIRAPUERA.	REVISTA MENU
09/FE V	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE AS NASCENTES DE RIOS URBANOS, NO CÓRREGO DO SAPATEIRO NO PARQUE IBIRAPUERA. TERÇA-FEIRA (14/2), ÀS 8H.	TV CULTURA - REPÓRTER ECO
09/FE V	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE AS NASCENTES DE RIOS URBANOS, NO CÓRREGO DO SAPATEIRO NO PARQUE IBIRAPUERA. SEXTA-FEIRA (17/2), ÀS 8H.	TV CULTURA - REPÓRTER ECO
09/FE V	SOLICITAÇÃO DE IMAGENS DO RESTAURANTE SABIÁ NO PARQUE IBIRAPUERA.	QUAL VIAGEM
09/FE V	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE COGUMELOS SILVESTRES NO PARQUE ESTADUAL DA CANTAREIRA. QUINTA-FEIRA (16/2), ÀS 8H.	TV GLOBO - GLOBO RURAL
09/FE V	SOLICITAÇÃO DE IMAGENS DO RESTAURANTE SABIÁ NO PARQUE IBIRAPUERA.	GOWHERE
09/FE V	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE COMO EVITAR FRAUDES, FURTOS E ROUBOS NOS BLOCOS DE CARNAVAL. SÁBADO (11/2), ÀS 10H.	TV BAND - JORNAL DA BAND
09/FE V	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE A PLANTA DILLENIA PARA O QUADRO VERDE. SEXTA-FEIRA (10/2).	TV GLOBO - BOM DIA SP
09/FE V	SOLICITAÇÃO DE IMAGENS DO RESTAURANTE SABIÁ NO PARQUE IBIRAPUERA.	GAZETA DA SEMANA
09/FE V	SOLICITAÇÃO DE IMAGENS DO RESTAURANTE SABIÁ NO PARQUE IBIRAPUERA.	GASTRONOMINHO
10/FE V	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE O MERCADO FITNESS NO PARQUE IBIRAPUERA. SEGUNDA-FEIRA (13/2), ÀS 10H.	TV GLOBO - PEGN



DATA	PAUTA	VEÍCULO
10/FE V	SOLICITAÇÃO DE IMAGENS DO RESTAURANTE SABIÁ NO PARQUE IBIRAPUERA.	TURISMO SA
13/FE V	SOLICITAÇÃO DE IMAGENS DO EVENTO MEU TETO DE ESTRELAS NO PARQUE HORTO FLORESTAL	VIAGEM EM PAUTA
13/FE V	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE PROJETO DE LEI QUE DARÁ O DIREITO A LICENÇA DO TRABALHO PARA QUEM PERDER UM ANIMAL DE ESTIMAÇÃO, NO PARQUE IBIRAPUERA. TERÇA-FEIRA (14/2), ÀS 10H.	RECORDTV - FALA BRASIL
13/FE V	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE OVNIS NO PLANETÁRIO IBIRAPUERA. TERÇA-FEIRA (14/2), ÀS 11H.	TV BAND - BORA BRASIL
14/FE V	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES SOBRE A REFORMA DA MARQUISE DO PARQUE IBIRAPUERA.	O GLOBO
14/FE V	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE OVNIS NO PLANETÁRIO IBIRAPUERA. QUARTA-FEIRA (15/2), ÀS 10H.	TV BAND - BORA BRASIL
14/FE V	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE VITAMINA D NO PARQUE IBIRAPUERA. QUARTA-FEIRA (15/2), ÀS 8H.	RECORDTV - HOJE EM DIA
14/FE V	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA NA EXPOSIÇÃO ÁRTICO POCKET, NO PARQUE IBIRAPUERA. QUARTA-FEIRA (15/2), ÀS 14H.	TV GLOBO - É DE CASA
14/FE V	SOLICITAÇÃO DE IMAGENS DO RESTAURANTE SABIÁ NO PARQUE IBIRAPUERA.	AGENDA DO VIAJANTE
14/FE V	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE PRÁTICA DE EXERCÍCIOS FÍSICOS, NO PARQUE IBIRAPUERA. QUARTA-FEIRA (15/2), ÀS 6H.	TV GLOBO - HORA 1
14/FE V	SOLICITAÇÃO DE IMAGENS DO RESTAURANTE SABIÁ NO PARQUE IBIRAPUERA.	REVISTA L'OFFICIEL
15/FE V	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE A EXPOSIÇÃO DO MAM, NO PARQUE IBIRAPUERA. QUARTA-FEIRA (15/2), ÀS 10H30.	TV BRASIL - REPÓRTER SP E REPÓRTER BRASIL
15/FE V	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES SOBRE O FUNCIONAMENTO DO PARQUE IBIRAPUERA NO CARNAVAL.	MOBILIDADE SAMPA
15/FE V	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE INFLUENCIADORES DO UNIVERSO PET E TENDÊNCIAS DO SETOR, NO CACHORRÓDROMO DO PARQUE IBIRAPUERA. SEXTA-FEIRA (17/2), ÀS 15H.	MEIO E MENSAGEM



DATA	PAUTA	VEÍCULO
15/FE V	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE A FALTA DE REVELAÇÃO DE ATLETAS NO BASQUETE, NO PARQUE IBIRAPUERA. QUINTA-FEIRA (16/2), ÀS 13H.	BAND ESPORTE CLUBE
15/FE V	GRAVAÇÃO NA MARQUISE DO PARQUE IBIRAPUERA. QUINTA-FEIRA (16/2), ÀS 10H.	O GLOBO
15/FE V	SOLICITAÇÃO DE ENTREVISTA SOBRE O CRESCIMENTO DO PICKLEBALL EM SÃO PAULO.	VEJA SP
16/FE V	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE OS BENEFÍCIOS DAS OLEAGINOSAS PARA A SAÚDE, NO PARQUE IBIRAPUERA. SEXTA-FEIRA (17/2), ÀS 14H.	RECORDTV - JORNAL DA RECORD
18/FE V	SOLICITAÇÃO DE NOTA DE POSICIONAMENTO SOBRE UMA SUPOSTA PARALISAÇÃO DOS VIGILANTES DO IBIRAPUERA. ENVIADA PELA URBIA.	TV BANDEIRANTES
19/FE V	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA NAS QUADRAS DE BEACH TENNIS E FUTEBOL DE AREIA DO PARQUE DO IBIRAPUERA. TERÇA E QUARTA-FEIRA (21 E 22/2).	TV GLOBO - BOM DIA SP
21/FE V	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES SOBRE O FECHAMENTO DOS PORTÕES DO PARQUE IBIRAPUERA DURANTE O CARNAVAL.	CBN
22/FE V	NA SEXTA-FEIRA (10/3), A PARTIR DAS 10H, O FOTÓGRAFO ANDRÉ ROSA, DA SECRETARIA DE TURISMO E VIAGENS DO ESTADO DE SÃO PAULO, VAI AO PARQUE IBIRAPUERA FOTOGRAFAR (INTERNO E EXTERNO) O PLANETÁRIO IBIRAPUERA E O AUDITÓRIO IBIRAPUERA PARA UM BANCO DOS DESTINOS PAULISTAS.	SECRETARIA DE TURISMO E VIAGENS DO ESTADO DE SÃO PAULO
24/FE V	GRAVAÇÃO DE PREVISÃO DO TEMPO NO PARQUE IBIRAPUERA. SÁBADO (25/2), ÀS 7H.	RECORDTV - FALA BRASIL
27/FE V	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES SOBRE O PEDIDO DO MPSP PARA CANCELAMENTO DO PIKINIK ELETRONIC, QUE SERÁ REALIZADO NO PARQUE IBIRAPUERA.	TV GLOBO - SP2
27/FE V	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES SOBRE O PEDIDO DO MPSP PARA CANCELAMENTO DO PIKINIK ELETRONIC, QUE SERÁ REALIZADO NO PARQUE IBIRAPUERA.	ORBI
27/FE V	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE A PRÁTICA DA ALTINHA, NO PARQUE IBIRAPUERA. QUARTA-FEIRA (1/3), ÀS 13H30.	TV GLOBO - MAIS VOCÊ
28/FE V	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES SOBRE O PEDIDO DO MPSP PARA CANCELAMENTO DO PIKINIK ELETRONIC, QUE SERÁ REALIZADO NO PARQUE IBIRAPUERA.	CNN BRASIL
28/FE V	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES SOBRE O PEDIDO DO MPSP PARA CANCELAMENTO DO PIKINIK ELETRONIC, QUE SERÁ REALIZADO NO PARQUE IBIRAPUERA.	RÁDIO CBN



DATA	PAUTA	VEÍCULO
28/FE V	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA NAS QUADRAS DE BEACH TENNIS DO PARQUE DO IBIRAPUERA. TERÇA-FEIRA (7/3), ÀS 6H30.	TV GLOBO - BOM DIA SP
28/FE V	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA EM HOMENAGEM À RITA LEE. QUARTA-FEIRA (1/3), ÀS 12H.	RECORDTV - DOMINGO ESPETACULAR
01/MA R	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES SOBRE O PEDIDO DO MPSP PARA CANCELAMENTO DO PIKINIK ELETRONIC, QUE SERÁ REALIZADO NO PARQUE IBIRAPUERA.	VEJA SÃO PAULO
01/MA R	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE A PREPARAÇÃO DO KOVALICK PARA CORRER A SÃO SILVESTRE, NO PARQUE IBIRAPUERA. QUINTA-FEIRA (2/3), ÀS 9H.	TV GLOBO - HORA 1
01/MA R	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE O NÍVEL DA REPRESA CANTAREIRA NO NÚCLEO ENGORDADOR. QUINTA-FEIRA (2/3), ÀS 8H.	TV BANDEIRANTES
02/MA R	GRAVAÇÃO DE PESSOAS PRATICANDO PICKLEBALL NAS QUADRAS DO PARQUE IBIRAPUERA. DOMINGO (5/3), ÀS 10H.	VEJA SÃO PAULO
02/MA R	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES SOBRE O PEDIDO DO MPSP PARA CANCELAMENTO DO PIKINIK ELETRONIC, QUE SERÁ REALIZADO NO PARQUE IBIRAPUERA.	ORBI
02/MA R	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES SOBRE O PEDIDO DO MPSP PARA CANCELAMENTO DO PIKINIK ELETRONIC, QUE SERÁ REALIZADO NO PARQUE IBIRAPUERA.	O ESTADO DE S. PAULO
03/MA R	PRODUÇÃO DE IMAGENS DOS PREPARATIVOS DO FESTIVAL ELETRÔNICO NO PARQUE IBIRAPUERA. SEXTA-FEIRA (3/3), ÀS 13H.	O ESTADO DE S. PAULO
03/MA R	GRAVAÇÃO DE PREVISÃO DO TEMPO NO PARQUE IBIRAPUERA. SÁBADO (4/3), ÀS 7H.	RECORDTV - FALA BRASIL
03/MA R	GRAVAÇÃO NO ESPAÇO PET PARA FALA SOBRE HOTÉIS PARA PETS/CUIDADORES. SEXTA-FEIRA (3/3), DAS 16H ÀS 17H.	RECORDTV - FALA BRASIL
04/MA R	GRAVAÇÃO SOBRE O DIA MUNDIAL DA AUDIÇÃO, NO PARQUE IBIRAPUERA. SÁBADO (4/3), ÀS 11H.	TV JOVEM PAN NEWS
06/MA R	GRAVAÇÃO DE EPISÓDIO DA TV CLIMATEMPO NO HORTO E NA CANTAREIRA.	VIAGEM EM PAUTA
06/MA R	GRAVAÇÃO NA PISTA DE ATLETISMO DO PARQUE IBIRAPUERA PARA CORRELACIONAR COM A CORRIDA FEMININA NO MERCADO DE TRABALHO. SEGUNDA-FEIRA (6/3), ÀS 16H.	TV GAZETA - JORNAL DA GAZETA
07/MA	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA EM HOMENAGEM À RITA LEE. QUARTA-FEIRA (8/3), ÀS 12H.	RECORDTV - DOMINGO



DATA	PAUTA	VEÍCULO
R		ESPETACULAR
08/MAR	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES SOBRE O CRESCIMENTO DO PICKLEBALL EM SÃO PAULO.	VEJA SP
10/MAR	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES SOBRE O EVENTO 'MEU TETO DE ESTRELAS' NO HORTO FLORESTAL	DIÁRIO DA ZN
10/MAR	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE CICLO MENSTRUAL NO PARQUE IBIRAPUERA. SEGUNDA-FEIRA (13/3), ÀS 16H.	TV GAZETA - MULHERES
10/MAR	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE ATIVIDADES FÍSICAS AO AR LIVRE. DOMINGO (12/3), ÀS 16H	PROGRAMA ESPORTE, SAÚDE E AÇÃO - REDE MUNDIAL
13/MAR	SOLICITAÇÃO DE IMAGENS DO PARQUE IBIRAPUERA PARA MATÉRIA SOBRE ESPAÇOS VERDES NA CIDADE.	MECAJOURNAL
13/MAR	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES SOBRE DIVERSAS QUESTÕES DA URBIA NO PARQUE IBIRAPUERA.	O ESTADO DE S. PAULO
14/MAR	SOLICITAÇÃO DE IMAGENS DO EVENTO 'MEU TETO DE ESTRELAS' NO HORTO FLORESTAL.	REVISTA STILE
15/MAR	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE O USO DA BICICLETA NO DIA A DIA E PARA EXERCÍCIOS FÍSICOS, NO PARQUE IBIRAPUERA. SEXTA-FEIRA (17/3), ÀS 14H45.	RIT TV
15/MAR	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES DOS VALORES DE INGRESSOS DOS ESPAÇOS DO PARQUE IBIRAPUERA.	SP PARA CRIANÇAS
15/MAR	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE A PREPARAÇÃO DO KOVALICK PARA CORRER A SÃO SILVESTRE, NO PARQUE IBIRAPUERA. QUINTA-FEIRA (16/3), ÀS 10H.	TV GLOBO - HORA 1
16/MAR	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES SOBRE O EVENTO 'MEU TETO DE ESTRELAS' NO HORTO FLORESTAL.	VEJA SÃO PAULO
16/MAR	SOLICITAÇÃO DE ENTREVISTA SOBRE GUIA DE COMPRAS DE TELESCÓPIOS COM JOÃO FONSECA, DO PLANETÁRIO IBIRAPUERA.	G1
17/MAR	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES SOBRE O TRANSPORTE INTERNO DO PARQUE ESTADUAL DA CANTAREIRA.	VEJA SÃO PAULO



DATA	PAUTA	VEÍCULO
17/MAR	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE A CHEGADA DO OUTONO, NO PARQUE IBIRAPUERA. SEGUNDA-FEIRA (20/3), ÀS 8H30.	TV GLOBO - ENCONTRO COM PATRÍCIA POETA
20/MAR	SOLICITAÇÃO DE IMAGENS PARA PAUTA SOBRE O DIA MUNDIAL DA ÁGUA NO HORTO FLORESTAL.	REVISTA STILE
20/MAR	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE O RELATÓRIO DO PAINEL INTERGOVERNAMENTAL SOBRE MUDANÇAS CLIMÁTICAS, NO PARQUE IBIRAPUERA. SEGUNDA-FEIRA (20/3), ÀS 18H15.	TV BRASIL - REPÓRTER BRASIL NOITE
20/MAR	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA COM EMPRESA DE BOLSAS QUE SE INSPIRA EM OBRAS DE ARTES, NO PARQUE IBIRAPUERA. TERÇA-FEIRA (21/3), ÀS 10H.	PEQUENAS EMPRESAS & GRANDES NEGÓCIOS
20/MAR	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE O DIA MUNDIAL DA ÁGUA, NO PARQUE IBIRAPUERA. TERÇA-FEIRA (21/3), ÀS 8H.	TV GLOBO - BOM DIA SP
21/MAR	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE CUIDADOS MÉDICOS E ALERGIAS NO PARQUE IBIRAPUERA. QUINTA-FEIRA (23/3), ÀS 11H.	TV GAZETA - REVISTA DA CIDADE
21/MAR	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE ALTAS TEMPERATURAS NO OUTONO, NO PARQUE IBIRAPUERA. TERÇA-FEIRA (21/3), ÀS 19H.	TV BANDEIRANTES - JORNAL DA BAND
21/MAR	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE O HÁBITO DE COLOCAR O DEDO NO NARIZ. QUARTA-FEIRA (22/3), ÀS 13H.	TV BANDEIRANTES - JORNAL DA BAND
21/MAR	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES SOBRE A QUALIDADE DA ÁGUA DO LAGO DO PARQUE IBIRAPUERA.	GLOBONEWS
22/MAR	GRAVAÇÃO DE MATÉRIA SOBRE O DIA MUNDIAL DA ÁGUA, NO PARQUE IBIRAPUERA. QUARTA-FEIRA (22/3), ÀS 12H.	ESTÚDIO ALESP - TV ALESP
22/MAR	PRODUÇÃO DE IMAGENS DOS ESPAÇOS DE LAZER DO PARQUE IBIRAPUERA. TERÇA-FEIRA (28/3), ÀS 9H.	FOLHA DE S. PAULO
24/MAR	GRAVAÇÃO DE PREVISÃO DO TEMPO NO PARQUE IBIRAPUERA. SÁBADO (25/3), ÀS 7H.	RECORDTV - FALA BRASIL

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 2 – 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 3 – 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 4 - Publicações em Veículos de Imprensa

PUBLICAÇÕES EM VEÍCULOS DE IMPRENSA	TOTAL DE SEGUIDORES	
	Jan/23	932
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 21 - Balanço quantitativo Janeiro 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 22 - Destaques Imprensa Janeiro 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 23 - Destaques Imprensa Janeiro 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 24 – Destaques Imprensa Janeiro 2023



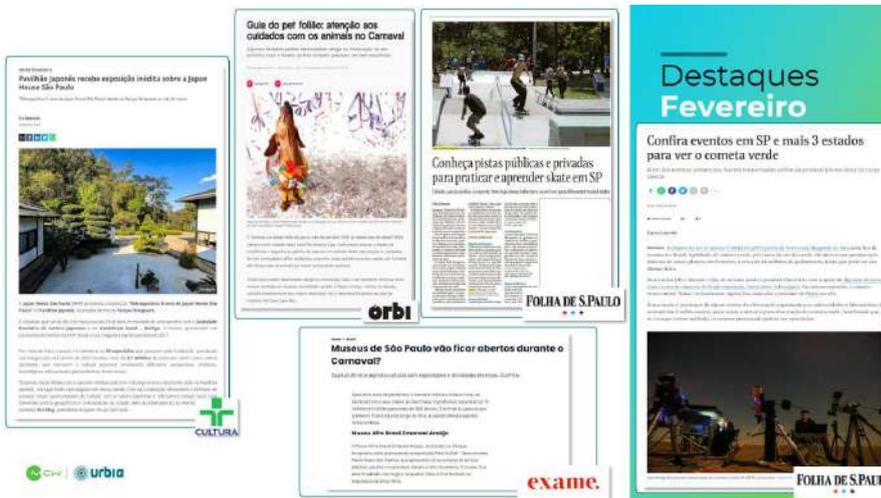
Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 25 - Balanço quantitativo Fevereiro 2023



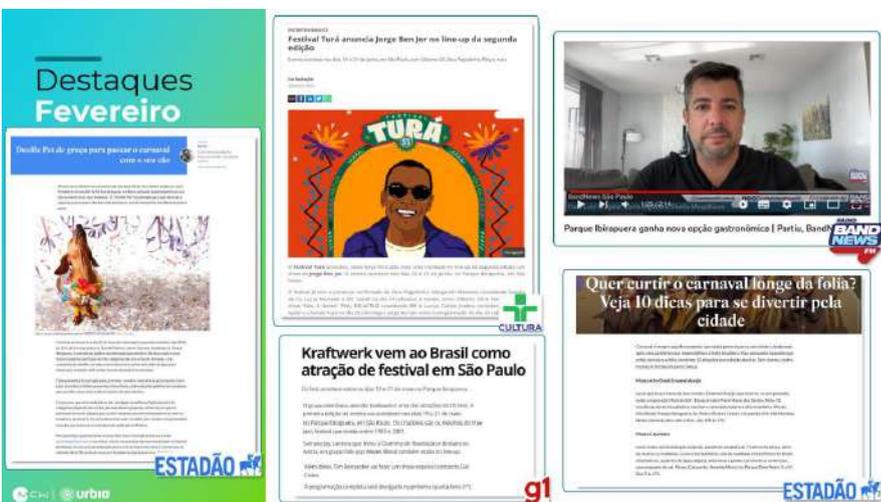
Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 26 - Destaques Imprensa Fevereiro 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 27 - Destaques Imprensa Fevereiro 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 28 - Destaques Imprensa Fevereiro 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 29 - Balanço quantitativo Março 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 30 – Destaques Imprensa Março 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 31 – Destaques Imprensa Março 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 32 – Destaques Imprensa Março 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

1.1.3. ATIVIDADES COM VENDEDORES AUTÔNOMOS

Dando continuidade aos trabalhos com os vendedores autônomos, e em cumprimento ao Contrato de Concessão, a Urbia vem atuando com orientações de gestão, negócio, segurança alimentar e nutricional, bem como atuações de fiscalização sanitária própria. Neste período os primeiros quiosques começaram a ser implementados nos pontos da franqueadora MARIA E DIA (Figura 33).

Figura 33 – Carrinho da Franqueadora Maria e Dia



Fonte: Urbia, 2023.

1.1.4. EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS

No âmbito das relações institucionais, a Urbia manteve cronograma de reuniões rotineiras com todos os equipamentos não concedidos, disponibilizando apoio de divulgação das atividades destes em suas Redes Sociais. A interlocução constante com os diversos agentes e instituições que atuam diretamente no Parque, como Bienal, MAM, Museu Afro-Brasileiro, Pavilhão japonês, UMAPAZ, GCM, entre outros, são imprescindíveis ao saudável andamento das atividades, convivência harmônica, melhor prestação de serviços ao visitante e calendário de programação de eventos.

1.1.5. EVENTOS REALIZADOS

No período apurado aconteceram 5 (cinco) eventos no Parque Ibirapuera (Tabela 05) respeitando os horários e locais delimitados, previamente comunicados ao público e ao Poder Concedente, o qual compareceu na sua maioria como agente fiscalizador. Desta forma, não prejudicaram a fruição do parque por parte dos usuários. Cabe ressaltar que todos os eventos realizados obtiveram todas as licenças, alvarás e permissões necessárias para a realização, tanto nos espaços livres, quanto nos Equipamentos Culturais.

Tabela 5 - Eventos 1º Trimestre 2023 - Parque Ibirapuera

Data	Evento	Público esperado	Público efetivo
05/01/2023	Apresentação 469 SP	800	800
04/03/2023	Cochlear Day	2500	2400
04/03/2023	PikNic Electronik	3000	2500
23/03/2023	Zero Summit	250	250
28/03/2023	Meta Summit	800	800

Fonte: Eventos Urbia, 2023.

1.1.5.1. REGISTROS FOTOGRÁFICOS - EVENTOS

Janeiro / 2023

Figura 34 – QG Michelob



Figura 35 – Recepção inclusiva - Planetário



Figura 36 - Encontro de raças - Petlove



Figura 37 - Ártico Pocket



Fevereiro 2023

Figura 38 - Ártico Pocket



Março 2023

Figura 39 - QG Michelob



Figura 40 - Desfile Petlove



Figura 41 - Picnick Eletronick



Figura 42 - Cochlear Day



Figura 43- Aulão Gatorade



Figura 44 - Ativação Danoninho



1.2. ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

Atendendo os critérios do Contrato de Concessão e visando a melhoria da experiência do usuário, a Urbia disponibilizou diversas plataformas de relacionamento e divulgação digital da programação e serviços oferecidos, tais como:

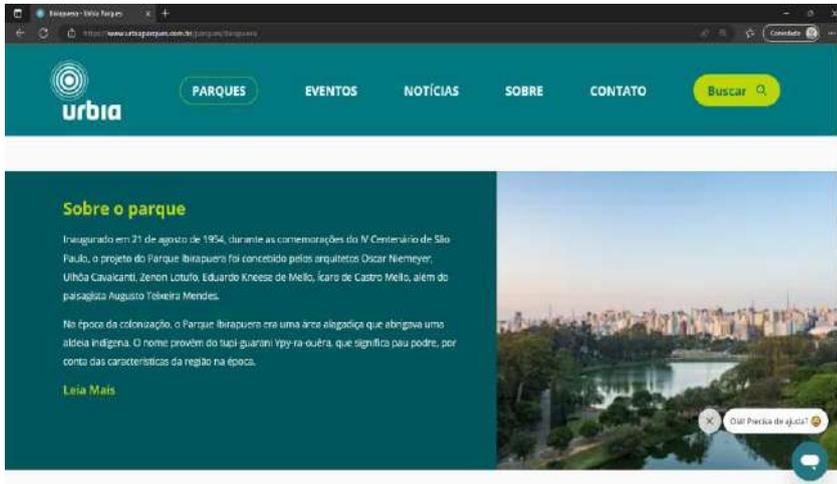
- **QR Code – Mapa Interativo:** por meio da ferramenta interativa de geolocalização, os usuários podem se localizar no Parque Ibirapuera e receber conteúdo e informações de serviços oferecidos, lanchonetes, sanitários e seus atrativos;

Figura 45: Mapa de localização através do QR Code.



- **Site do Parque Ibirapuera** - <https://www.ibirapueraparque.com.br/> (Figura 46) - a Urbia disponibiliza diversas informações históricas, culturais e ambientais, assim como os contatos oficiais, e seu atrativos. No site, também são apresentados os canais de comunicação, fale conosco, dúvidas, reclamações, sugestões e informações dos horários de atendimento do Parque Ibirapuera;

Figura 46: Site oficial do Parque Ibirapuera - <https://www.ibirapueraparque.com.br/>



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 2 - 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 6 - 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.

Todos os questionamentos foram atendidos pela Concessionária, sendo a relação das Sugestões e Reclamações, assim como as tratativas tomadas, apresentadas no quadro 6 deste relatório. Com a finalidade de melhorar a experiência dos usuários, a Urbia implementou o sistema de compra antecipada de ingressos para seus atrativos. O Urbiapass, facilita a aquisição de ingressos, evitando filas. Pode ser acessado pelo site: <https://urbiapass.com.br/>. Para eventos, os ingressos podem ser adquiridos através dos sites parceiros, específico para cada evento.

Figura 47 - Site Urbiapass



Para minimizar aglomerações e filas, foram mantidos, neste trimestre, 3 módulos temporários de banheiros em containers, contabilizando 18 novas cabines à disposição das usuárias, os quais são disponibilizados nos dias de maior fluxo, ou seja, aos finais de semana e feriados. O Centro de Visitantes fica localizado na Escola Municipal de Astrofísica (EMA) e oferece atendimento personalizado aos usuários, apresentando uma exposição com dados sobre a história do Parque, uma maquete pormenorizada da área e painéis ilustrativos que reforçam o compromisso de gestão Urbia. No balcão de atendimento localizado na Escola Municipal de Astrofísica são concentrados e catalogados os "Achados e Perdidos", além de orientações diversas aos usuários e permissões para fotografias com equipamentos profissionais. Neste trimestre o Centro de Visitantes recebeu 9.161 visitantes, tendo como maior demanda o mês de Março (37,60%) (Tabela 7).

Observou-se que público atendido neste trimestre vem subindo gradativamente desde a assinatura do Contrato de Concessão do Ibirapuera pela Urbia. Este aumento do público pode estar relacionado com as melhorias implementadas, assim como disponibilidade de atrativos, eventos e melhoria das instalações.

Tabela 7 – Público presente 1º Trimestre 2023 – Parque Ibirapuera

Jan/23	Fev/23	Mar/23	Total
1.224.316	1.120.436	1.412.917	3.757.669
32,58%	29,82%	37,60%	

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. O resultado das pesquisas do 1º Trimestre de 2023 é apresentado na Tabela 8.

Tabela 8: Comparativo das Pesquisas de Satisfação de usuários realizadas nos 4 últimos trimestres 2023.

IBIRAPUERA	2º TRI 2022	3º TRI 2022	4º TRI 2022	1º TRI 2023	MÉDIA
PE01 – Limpeza	0,86	0,88	0,87	0,86	0,87
PE02 – Qualidade e Atualidade de Equipamentos	0,86	0,87	0,89	0,86	0,87
PE03 – Manejo de áreas verdes	0,92	0,91	0,93	0,91	0,92
PE04 – Segurança	0,86	0,85	0,85	0,85	0,85
PE05 – Serviços Ambulatoriais	0,87	0,82	0,90	0,87	0,87
PE06 – Acessibilidade	0,80	0,78	0,83	0,79	0,80
PE07 – Serviços de orientação	0,77	0,79	0,79	0,79	0,79
PE08 – Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte	0,89	0,89	0,91	0,90	0,90
PE09 – Cordialidade dos funcionários	0,92	0,90	0,93	0,92	0,92
PE10 – Alimentos & Bebidas	0,65	0,68	0,66	0,70	0,67
NFPS	0,86	0,86	0,87	0,86	0,86

Fonte: Instituto PHD, 2023.

*NFPS: NOTA FINAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Os resultados acima demonstram o pronto atendimento e a preocupação da concessionária para com os munícipes e frequentadores do Parque Ibirapuera. 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 podem ser atrelados à morosidade na autorização de implantações propostas do plano de intervenção do parque pelos órgãos de tombamento e por conseguinte, pela Secretaria do Verde e do Meio Ambiente.

Neste trimestre foram locadas 130.676 bicicletas nas diversas modalidades do serviço do Ibirabike (Gráfico 1). Os serviços estão disponíveis nos portões 4, 6, 9 e 10, e contam com diversos modelos de bicicletas e triciclos. O serviço conta com a disponibilização de cadeirinhas infantis e Pet's. A Urbia mantém disponível em seu rol de atendimento aproximadamente 1.500 bicicletas para locação aos usuários.

Gráfico 1 - Locação de Bikes - Ibirabike



Fonte: Ibirabike, 2023.

As opções de alimentação seguiram ativas e em ampliação para o parque. Dos cessionários, a Urbia atua no Parque Ibirapuera com as marcas: Nutty Bavarian, Oakberry, Bacio di Latte, Pipoca do Parque, Beiju, Vicino Al Cuore, Restaurante Madureira, Restaurante Sabiá e Restaurante Selvagem. Outro atrativo aos usuários do Parque é a Clínica PACE, que temporariamente presta serviços de tratamentos fisioterapêuticos, serviços de recovery, preparação física, entre outros.

Mesmo com número limitado de vagas de estacionamento, a Urbia intensificou os trabalhos de gestão destes espaços, disponibilizando mais profissionais para apoio, assim como melhoria da comunicação visual. Os usuários são orientados para pagamento antecipado, com a finalidade de maior fluidez dos veículos. Em cumprimento ao contrato de concessão, a Urbia parametrizou com a operadora do estacionamento (Indigo) a isenção da cobrança por período inferior ou igual a 20 minutos. As plataformas de pagamento para utilização dos estacionamentos continuam aceitando as modalidades: crédito, débito, dinheiro, sem parar e outras aplicações.

Neste trimestre a Concessionária reforçou nos totens digitais a importância e conscientização do uso de coleiras e da lei da posse responsável, assim como a campanha de não alimentação de animais silvestres, com a importância da preservação da fauna do parque, em especial com os gambás de orelha preta (saruês) quem exercem participação essencial e ativa no controle de pragas.

Figura 48 - Campanhas em Totens Digitais



A Urbia promoveu junto aos visitantes, principalmente grupos escolares, ações de educação ambiental, visando à disseminação de práticas sustentáveis e de bom convívio, de conservação ambiental e recursos naturais. No período em apuração a Urbia intensificou as ações com o Ibiratour (serviço de tour guiado nos carrinhos), além de disponibilizar o serviço de transfer para visitantes do parque e para os eventos que ocorrem no Ibirapuera.

Figura 49 - Ibiratour



A Concessionária ampliou a disponibilidade das visitas guiadas com o Ibiratour, apresentando informações relativas à sua arquitetura, eventos, fatos históricos, educação ambiental e curiosidades sobre o Parque Ibirapuera. O serviço utiliza três carrinhos elétricos para até 7 passageiros simultâneos. Os veículos estão aptos a atendimento do público idoso, infantil e de pessoas com deficiências.

1.3. PLANO EDUCACIONAL E CULTURAL DO PLANETÁRIO E ESCOLA MUNICIPAL DE ASTROFÍSICA ARISTÓTELES ORSINI

Neste trimestre, o Planetário Ibirapuera recebeu público total de 30.327 usuários, sendo o maior público identificado no mês de Janeiro (Gráfico 2), distribuídos em 171 sessões. Destas, 12 sessões foram gratuitas, atendendo 2.769 participantes (Tabela 11). Foram atendidos 779 alunos (Tabela 9) em sessões agendadas. O maior público se deu para as sessões comuns (Tabela 12) com público total 25.458. Além disso, no período foram oferecidas 5 sessões especiais (Tabela 10).

Tabela 9 - Sessões agendadas Planetário Ibirapuera

Agendadas	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Nº de escolas	-	-	12	12
Nº de alunos	-	-	779	779
Nº de Sessões	-	-	7	7
Total	-	-	798	798

Fonte: Planetário, 2023.

Tabela 10 - Sessões especiais Planetário Ibirapuera

Especiais	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Público	755	-	566	1.321
Nº de Sessões	3	-	2	5
Ocupação	57,15%	-	42,85%	100%

Fonte: Planetário, 2023.

Tabela 11 - Sessões gratuitas Planetário Ibirapuera

Gratuitas	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Público	1.104	708	957	2.769
N° de Sessões	4	4	4	12
Ocupação	39,87%	25,57%	34,56%	100%

Fonte: Planetário, 2023.

Tabela 12 - Sessões comuns Planetário Ibirapuera

Comuns	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Público	14.476	5.079	5.903	25.458
N° de Sessões	64	48	35	147
Ocupação	56,86%	19,95%	23,19%	100%

Fonte: Planetário, 2023.

Gráfico 2 - Sessões Planetário - 4º Trimestre



Como destaque, o Planetário ofereceu uma palestra com Denis Zoqbi, gestor do Clube de Astronomia de São Paulo-CASP, que contou a história do projeto do primeiro radiotelescópio amador totalmente voltado à pesquisa espacial, montado no Brasil. A palestra foi ministrada no dia 25/01/23 às 19:30h. A divulgação da programação do Planetário seguiu nas redes sociais da Concessionária.

Figura 50 – Banner da palestra: Sob os céus de São Paulo



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Nos dias 11/03 e 25/03 aconteceram uma sessão especial para o mês das mulheres e de forma totalmente gratuita. A sessão contou com a presença ilustre de Mirian Castejon Molina, astrônoma e integrante da Astrotubers, proporcionou lindas sessões.

Figura 51 – Banner do curso: Astrobiologia: será que existe vida fora da Terra?



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

A Concessionária informa que está em andamento a reestruturação educacional e pedagógica da Escola Municipal de Astrofísica, que contará com nova grade de

atividades e será lançada em breve. Tais ações estão sendo desenvolvidas em parceria com a empresa Ânima, especializada em projetos pedagógicos.

Neste trimestre aconteceram as reuniões do Conselho Curador Técnico do Planetário e Escola Municipal de Astrofísica Professor Aristóteles Orsini. O referido conselho é composto por dois representantes apontados pelo PODER CONCEDENTE, cabendo a presidência a um desses indicados; dois representantes apontados pela Concessionária; e, dois representantes técnicos independentes com notório saber na matéria, indicados pela Divisão Técnica de Astronomia e Astrofísica da SVMA.

1.4. MANEJO E CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS

Durante o primeiro trimestre de 2023, as atividades previstas no plano de manejo e conservação dos recursos naturais do Parque Ibirapuera, visaram a melhoria contínua das áreas verdes, por meio da revitalização de canteiros já existentes, implantação de novos jardins e práticas de manutenção como roçagem das áreas gramadas, podas dos arbustos e despraguejamento. Foram roçados 1.863.660 m² (186,4 ha) de área ao longo deste trimestre.

1.4.1. REVITALIZAÇÕES

Ao longo deste trimestre, foram revitalizados 20 jardins em 8 áreas diferentes, por meio do plantio, limpeza da área, adubação e poda.

Figura 52 - Revitalização do Jardim do Planetário



Figura 53 - Revitalização dos Jardins da Serraria



Figura 54 - Revitalização do Jardim da Praça do Leão



Figura 55 - Revitalização do Banheiro 8



Figura 56 – Revitalização do Jardim da Escola de Jardinagem



Figura 57 – Revitalização do Jardim do Pacubra



Figura 58 – Revitalização do Talude em frente a Sabesp



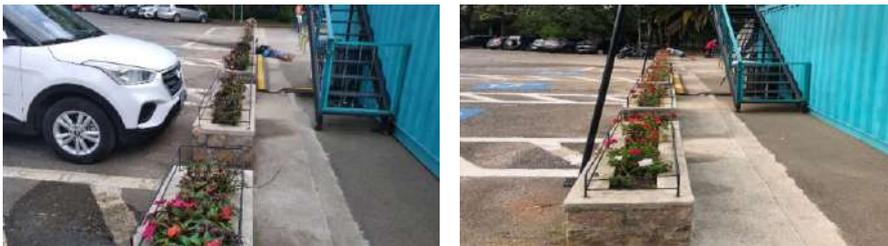
Figura 59 - Revitalização do Jardim da EMA



Figura 60 - Revitalização do Jardim da entrada do Museu Afro



Figura 61 - Revitalização das Jardineiras do Pace



Novos jardins

Com o objetivo de aumentar as áreas de contemplação do parque e restaurar áreas degradadas e de pouco uso, neste trimestre foram implantados quatro novos jardins no Parque Ibirapuera.

Figura 62 - Novo jardim - Ladeira da Preguiça



Figura 63 - Novo jardim - Pet Love



Figura 64 - Novo jardim - Portão 5



Figura 65 – Novo jardim – área de resíduos



Manutenção e plantio dos Gramados

A manutenção dos gramados é realizada por meio do corte com a utilização de roçadeiras manuais motorizadas (lateral) e o micro trator (giro zero). O manejo é desenvolvido com a finalidade de manter a grama na altura ideal, sempre respeitando as áreas destinadas para a dispersão de sementes para algumas espécies da fauna. Os resíduos gerados são mantidos no local como cobertura de solo, auxiliando na retenção da umidade do solo e na proteção contra o processo de erosão, dentre outros benefícios, como aumentar a matéria orgânica do solo.

Com o objetivo de recuperar as áreas onde o solo se encontra exposto devido ao excesso de uso, como pisoteio, foram replantados 28.957,58 m² (2,8 ha) de grama no decorrer deste trimestre. O plantio da grama acontece por meio de tapetes, com o intuito de se obter maior sucesso no pegamento e no enraizamento das placas de grama. Antes do plantio, o solo é preparado por meio da remoção de resíduos indesejáveis, descompactação da terra e aplicação de calcário, adubo e matéria orgânica.

Roçagem de grama

Figura 66 - Roçagem de Grama



Restauração de áreas gramadas

Figura 67 - Restauração de Áreas gramadas





Poda de readequação de arbustos

A poda para readequação de arbustos é feita de forma rotineira, bem como a eliminação de folhas secas, ramos danificados, brotos laterais e configuração da arquitetura da planta. São retiradas as plantas epífitas/parasitas que se desenvolvem em árvores, incluindo a erva-de-passarinho, as quais podem levar à morte da espécie se não for manejada adequadamente.

Figura 68 - Poda e readequação de arbustos



Manejo arbóreo

Todos os manejos arbóreos realizados foram realizados com prévia autorização em laudos encaminhados à Secretaria do Verde e do Meio Ambiente - SVMA. Neste trimestre foram encaminhados 21 laudos para supressão, contemplando 84 indivíduos e 15 laudos de poda, contemplando 165 indivíduos, conforme tabela 13.

Tabela 13 - Manejo Arbóreo

	Indivíduos solicitados para poda	Indivíduos solicitados para supressão	Total	%
Janeiro 2023	91	32	123	49,39%
Fevereiro 2023	17	27	44	17,67%
Março 2023	57	25	82	32,94%
Total	165	84	249	

Fonte: Áreas Verdes Urbia, 2023.

Figura 69: Supressão de árvore em risco de queda



Figura 70: Supressão de árvore morta.



Figura 71: Supressão de árvore caída.



O manejo de folhas mortas de palmeiras bem como remoção de plantas invasoras é executado rotineiramente no parque Ibirapuera, respeitando o período reprodutivo da fauna. Outra atividade realizada pela equipe de manejo arbóreo é a limpeza das touceiras de bambus com a retirada de indivíduos danificados ou doentes.

Figura 72 - Poda



Compensação ambiental

Neste período, a Urbia realizou a compensação ambiental de 31 indivíduos arbóreos no parque Ibirapuera (Tabela 14).

Tabela 14 - Compensação ambiental

	Compensações	%
Janeiro 2023	10	32,25%
Fevereiro 2023	12	38,70%
Março 2023	9	29,05%
Total	31	

Fonte: Áreas Verdes Urbia, 2023.

Figura 73 - Plantio Compensatório



1.5.RECURSOS HÍDRICOS

Com cerca de 6.600 metros de extensão, o Córrego do Sapateiro, principal contribuinte dos Lagos do Parque Ibirapuera, nasce na confluência da rua Rio Grande com a Dr. Mário Cardim, percorre tamponado as avenidas Ibirapuera e 23 de Maio e alimenta os lagos do Parque e segue tamponado sob a Av. Juscelino Kubitschek até sua foz no Rio Pinheiros.

O Córrego Boa Vista nasce sob a Rua Maestro Callia, cruza a Rua Amâncio de Carvalho, segue pela Rua Astolfo Araújo, alimenta o lago próximo à Av. Pedro Álvares Cabral

onde conflui com as águas advindas do Córrego do Sapateiro, e seguem tamponados para o rio Pinheiros.

Sabe-se que a qualidade das águas dos lagos do Parque Ibirapuera não é de responsabilidade da Urbia, visto que a formação dos lagos, tem como contribuintes o Córrego do Sapateiro e Boa Vista, oriundos externos ao Parque. No entanto, a Urbia realiza o monitoramento trimestral da qualidade das águas dos lagos e córregos do Parque. No trimestre foram realizadas análises laboratoriais de acordo com a Resolução CONAMA 357, Artigo 15 – Classe 2. Os laudos seguem em anexo a este relatório. Mesmo com a existência da Estação Flotação e Remoção de Flutuantes – EFRF, gerida pela SABESP, a Urbia desenvolve coleta permanente de resíduos e detritos que estejam flutuando nos lagos do Parque.

1.6.MANEJO E CONSERVAÇÃO DA FAUNA

Nos últimos três meses (janeiro, fevereiro e março) a Urbia Parques realizou diversas atividades relacionadas a fauna local, como: (i) monitoramento diário por meio de rondas e busca ativa, visualizando sempre se há fauna debilitada ou que precise de cuidados humanos; resgate daqueles indivíduos que precisam de determinado auxílio, como animais órfãos (figura 74), feridos, em óbito (figura 75) ou em local inadequado (figura 76); (ii) mapeamento e planilhamento das ocorrências relacionadas a fauna, como as colmeias de vespas e abelhas e, também, a doméstica e silvestres; educação ambiental por meio da sensibilização dos visitantes do parque, como a orientação sobre o uso da guia, o impacto do lixo para a vida dos animais e o motivo por não poder alimentar a fauna local; treinamento profissional prático e teórico; e a realização de um cronograma anual de atividades, eventos e palestras relacionadas a fauna.

Figura 74 - Filhotes órfãos de Irerês (*Dendrocygna viduata* (Linnaeus, 1766)) resgatados no dia 27 de março de 2023



Fonte: Urbia, 2023.

Figura 75 - Fêmea de Gambá-de-orelha-preta (*Didelphis aurita*) encontrado em óbito no dia 09 de fevereiro de 2023. Possível causa da morte: predação por cão doméstico.



Fonte: Urbia, 2023.

Figura 76 - Saguí-de-tufo-preto (*Callithrix penicillata*) no restaurante "Selvagem" no dia 11 de fevereiro de 2023



Fonte: Urbia, 2023.

A Concessionária por meio da equipe de Biologia, realizou diversas atividades neste período abordando: (i) controle e manejo de pragas, no setor de Alimentos e Bebidas e nos Karts próximos ao banheiro de número cinco; (ii) acompanhamento técnico referente a retirada de abelhas e vespas; (iii) elaboração de conteúdos teóricos para a implementação de placas sobre a fauna; (iv) acompanhamento de podas e outras atividades que possam influenciar a fauna; (v) elaboração de relatórios e apresentações; (vi) isolamento de colmeias em locais com risco de acidente; mutirão de vacinação para os biólogos; (vii) pesquisas sobre garrafas mais sustentáveis e com menos impacto na fauna para o armazenamento da água de coco; e, (viii) e a realização de infográficos e fluxogramas, como a representação do caminho que a fauna silvestre realiza após o seu resgate no parque (figura 77).

Ainda, a Concessionária manteve a parceria com a Divisão da Fauna Silvestre (DFS), Unidade de Vigilância em Saúde (UVIS) e a ONG Bicho do Parque atuante e constante, com contato diário, principalmente com orientações quanto às ações.

Figura 77 - Fluxograma do caminho da fauna resgatada no Parque Ibirapuera



Fonte: Urbia, 2023.

A Concessionária, em apoio à Divisão de Fauna, monitorou e resgatou neste período, 39 ocorrências/indivíduos de fauna silvestre (janeiro: 14; fevereiro: 8; março: 17),

quadro 3, em que o Gambá-de-orelha-preta (28%), Irerê (15%) e o Sabiá-laranjeira (8%) foram os mais observados (gráfico 3) em relação às 21 espécies resgatadas. O local de maior ocorrência é na Reta do Sena, com 15% (gráfico 4), sem diferença percentual entre manhã e tarde (46%) - gráfico 5; e o óbito foi a causa mais frequente, representando 44% dos animais resgatados (gráfico 6). Além disso, 36% dos animais eram adultos (gráfico 7).

Quadro 3: Ocorrências relacionadas a fauna Silvestre no Parque Ibirapuera

Indivíduo (n°)	Nome popular	Espécie	Motivo do resgate	Condição clínica	Maturidade	Óbito/motivo
1	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Óbito	Sem movimento do corpo	Jovem	Indeterminado
2	Gato-doméstico	<i>Felis catus</i>	Óbito	Não pontuado	Não pontuado	Indeterminado
3	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Encontrado sem a mãe	Sem alteração	Filhote	-
4	Pombo-doméstico	<i>Columba livia</i>	Óbito	Sem alteração	Filhote	Queda do ninho
5	Sabiá-laranjeira	<i>Turdus rufiventris</i>	Óbito	Sem alteração	Não pontuado	Indeterminado
6	Bem-te-vi	<i>Pitangus sulphuratus</i>	Óbito	Não pontuado	Não pontuado	Briga
7	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Óbito	Em decomposição	Não pontuado	Indeterminado
8	Periquito-rico	<i>Brotogeris tirica</i>	Órfão	Não pontuado	Filhote	-
9	Quero-quero	<i>Vanellus chilensis</i>	Colisão com parede	Ferida exposta na asa e sem movimento nas patas	Adulto	-
10	Pica-pau-de-banda-branca	<i>Dryocopus lineatus</i>	Óbito	Não pontuado	Adulto	Indeterminado
11	Cágado-de-barbicha	<i>Hydromedusa tectifera</i>	Ferido	Ferida com larvas na região das patas traseiras e cauda	Adulto	-
12	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Preso na árvore	Feridas na região cutânea, um dígito quebrado e pelve esmagada	Adulto	Preso na árvore
13	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Óbito	Carcaça aberta na região do tórax	Jovem	Predação

Indivíduo (nº)	Nome popular	Espécie	Motivo do resgate	Condição clínica	Maturidade	Óbito/motivo
14	Sabiá-laranjeira	<i>Turdus rufiventris</i>	Óbito	Sem penas, com um pequeno hematoma na região da cabeça e estado nutricional ruim	Adulto	Briga
15	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Óbito	Cabeça e patas traseiras "mastigadas" e pequenos furos pelo corpo	Jovem	Predação por cachorro-doméstico
16	Corujinha-do-mato	<i>Megascops choliba</i>	Órfão	Sem alteração	Filhote	-
17	Sagui-de-tufo-preto	<i>Callithrix penicillata</i>	Confronto	Sem alteração	Jovem	-
18	Jabuti-piranga	<i>Chelonoidis carbonaria</i>	Abandono	Sem alteração (apenas com ausência de uma unha)	Adulto	-
19	Urubu-de-cabeça-preta	<i>Coragyps atratus</i>	Óbito	Sem alteração	Adulto	Indeterminado
20	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Óbito	Sem alteração	Adulto	Indeterminado
21	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Óbito	Feridas intensas no pescoço e nas patas dianteiras	Jovem	Predação por cachorro-doméstico
22	Sabiá-poca	<i>Turdus amaurochalinus</i>	Óbito	Sem alteração	Adulto	Colisão em vidro
23	Ganso-chinês	<i>Anser cygnoides</i>	Debilidade	Acuado e apático	Adulto	-
24	Sabiá-laranjeira	<i>Turdus rufiventris</i>	Ferido	Asa quebrada	Adulto	-
25	Avoante	<i>Zenaida auriculata</i>	Órfão	Sem alteração	Filhote	-

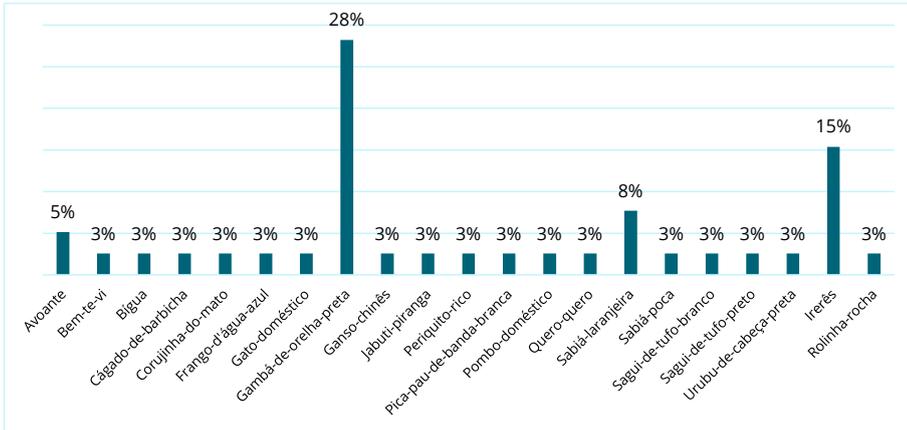
Indivíduo (nº)	Nome popular	Espécie	Motivo do resgate	Condição clínica	Maturidade	Óbito/motivo
26	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Óbito	Corte na região da barriga e cabeça machucada	Adulto	Maus-tratos
27	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Óbito	Feridas na cabeça, patas dianteiras e barriga	Jovem	Indeterminado
28	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Óbito	Sem alteração	Jovem	Atropelamento
29	Frango-d'água-azul	<i>Porphyrio martinica</i>	Desnutrição	Hematoma no MPD, calo ósseo em uma das patas e estado nutricional muito ruim	Adulto	-
30	Biguá	<i>Nannopterum brasilianum</i>	Debilitado	Sem alteração	Adulto	-
31	Irerê	<i>Dendrocygna viduata</i>	Órfão	Sem alteração	Filhote	-
32	Irerê	<i>Dendrocygna viduata</i>	Órfão	Sem alteração	Filhote	-
33	Irerê	<i>Dendrocygna viduata</i>	Órfão	Sem alteração	Filhote	-
34	Irerê	<i>Dendrocygna viduata</i>	Órfão	Sem alteração	Filhote	-
35	Irerê	<i>Dendrocygna viduata</i>	Órfão	Sem alteração	Filhote	-
36	Irerê	<i>Dendrocygna viduata</i>	Órfão	Sem alteração	Filhote	-



Indivíduo (nº)	Nome popular	Espécie	Motivo do resgate	Condição clínica	Maturidade	Óbito/motivo
37	Rolinha-roxa	<i>Columbina talpacoti</i>	Entrega voluntária	Sem alteração	Adulto	-
38	Sagui-de-tufo-branco	<i>Callithrix jacchus</i>	Óbito	Sem alteração	Adulto	Indeterminado
39	Avoante	<i>Zenaida auriculata</i>	Entregue por munícipe	Sem alteração	Filhote	-

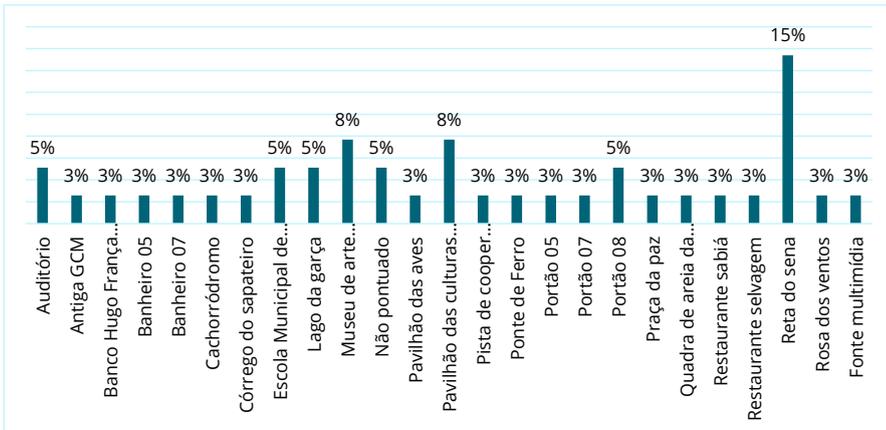
Fonte: Fauna Urbia, 2023.

Gráfico 3 - Espécies de ocorrência no parque Ibirapuera nos meses de janeiro a março de 2023



Fonte: Urbia, 2023.

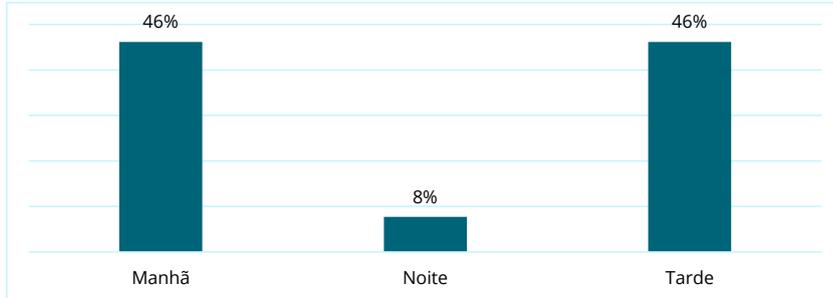
Gráfico 4 - Locais de ocorrência dos animais resgatados nos meses de janeiro a março de 2023



Fonte: Urbia, 2023.

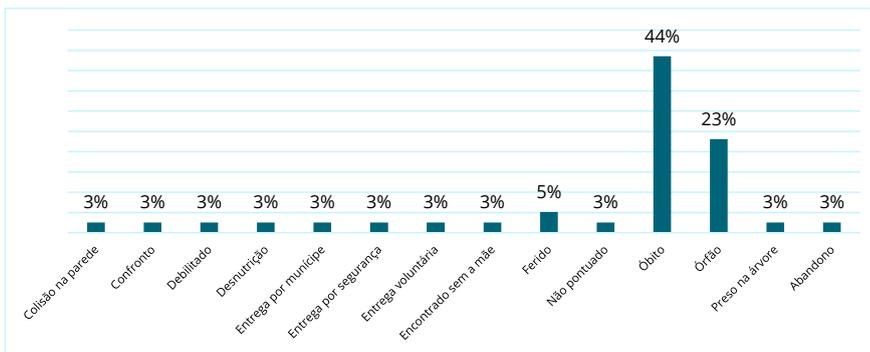
Comentado [GS1]: Estes gráficos precisam estar no padrão.

Gráfico 5 - Período de ocorrência da fauna resgatada nos meses de janeiro a março de 2023



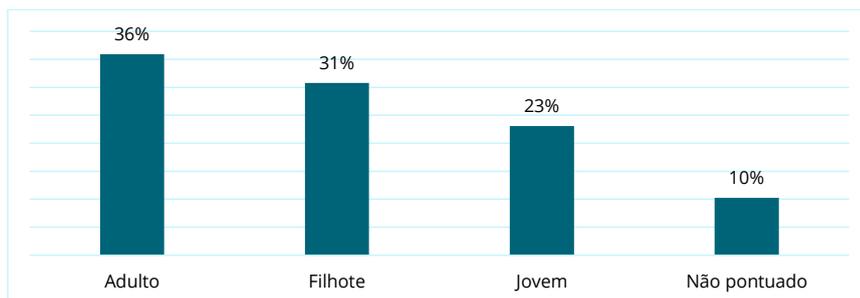
Fonte: Urbia, 2023.

Gráfico 6 - Causa frequente dos animais resgatados nos meses de janeiro a março de 2023



Fonte: Urbia, 2023.

Gráfico 7 - Maturidade dos animais resgatados nos meses de janeiro a março de 2023



Fonte: Urbia, 2023.

A Urbia, diante dos atendimentos deste período, desenvolveu um plano de metas para 2023 que foi inaugurado no dia 16 de março com o treinamento teórico referente ao “resgate, manejo e contenção da fauna silvestre em parques urbanos, uma parceria entre a Divisão da Fauna Silvestre (DFS) e a Urbia Gestão de Parques”. O treinamento prático desse mesmo módulo foi realizado no dia 23 de março na Divisão da Fauna (DFS), no Parque Anhanguera. Ademais, foram realizadas duas saídas técnicas para vistoria e orientação sobre as pragas, como ratos e baratas, em que duas delas foi realizada no setor A&B do depósito de alimentos (23 de fevereiro e 21 de março), com a parceria do setor de nutrição; e a terceira visita aconteceu no dia 22 de março nos karts do banheiro cinco, em que participaram, também, o setor do paisagismo e nutrição.

Figura 78 - Treinamento prático: resgate, manejo e contenção da fauna silvestre



Fonte: Urbia, 2023.

Figura 79- Totem de sensibilização sobre a fauna



Fonte: Urbia, 2023.

Por fim, foram realizadas algumas reuniões com a SOS Ambiental referente a realização de eventos e ações sobre o meio ambiente, sendo discutidos assuntos que influenciam diretamente a fauna do parque, como o monitoramento dos lagos; trilhas autoguiadas, passarinhadas e dias comemorativos sobre um tema ambiental. Estas serão colocadas em prática no trimestre seguinte, assim como outras ações e treinamentos da Urbia, como o treinamento sobre o controle de pragas; identificação e manejo das abelhas nativas; impacto dos Saguis em parques urbanos; orientações sobre a fauna do parque; manejo e identificação de morcegos em áreas urbanas; e muitos outros que serão realizados no decorrer do ano.

1.7.GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

Em consonância com a Política Nacional de Resíduos Sólidos – PNRS, a Urbia desenvolve o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos, priorizando a não geração, redução, reutilização, coleta seletiva, reciclagem, compostagem, logística reversa, tratamento preliminar dos resíduos sólidos e preferência pela disposição final ambientalmente adequada dos resíduos.

Os resíduos gerados no Parque Ibirapuera, seja pelos usuários ou estabelecimentos de atendimento ao público, são separados na fonte entre recicláveis, rejeitos e casca do coco verde. Os usuários depositam seus resíduos em lixeiras que indicam essa classificação. Após a coleta, os volumes são transportados até a área operacional em carrinhos elétricos dedicados para cada tipo de resíduo e, posteriormente, depositados em caçambas exclusivas para cada uma das classificações acima.

Além dos resíduos produzidos pelo consumo, o Parque recolhe também os resíduos das atividades de manejo, como podas, cortes de grama e outras atividades. 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.

Neste período, a central de resíduos foi revitalizada, e manteve as atividades de triagem dos resíduos recicláveis no interior do Parque. Com isso, a Urbia melhorou neste período a destinação para usinas de reciclagem. Trata-se de um posto avançado da cooperativa que executa a triagem desse grupo de resíduos.

Figura 80: Nova Central de resíduos do Parque



Fonte: Urbia, 2023.

Os resíduos provenientes das atividades de manejo são parcialmente utilizados para alimentar a própria cadeia de tratamento das áreas verde. O restante, é destinado para aterros licenciados, assim como o lixo orgânico e a casca de coco verde. A compostagem já está fase avançada de estudos e será implementada em breve. O gerenciamento dos resíduos é demonstrado na Tabela 15. Para o período apurado observou-se maior geração de resíduos no mês de fevereiro.

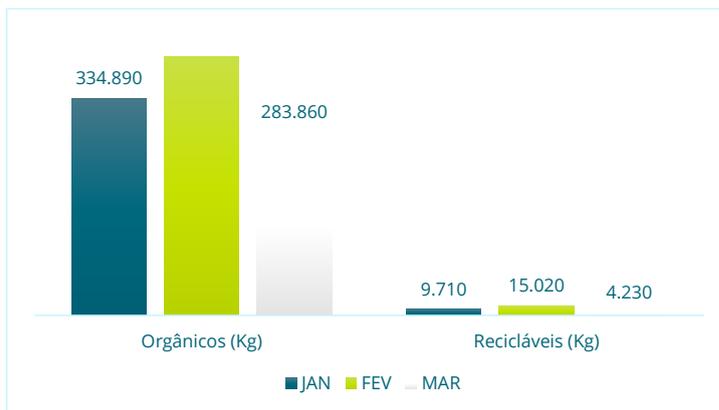
Tabela 15 - Gerenciamento de resíduos Urbia - 1º Trimestre 2023

	Orgânicos (Kg)	Recicláveis (Kg)	Total	%
Janeiro 2023	334.890	9.710	344.600	32,68%
Fevereiro 2023	406.810	15.020	421.830	40,00%

Março 2023	283.860	4.230	288.090	27,32%
Total			1.054.520	

Fonte: Fauna Urbia, 2023.

Gráfico 8: Geração de resíduo no 1º trimestre de 2023



Fonte: Fauna Urbia, 2023.

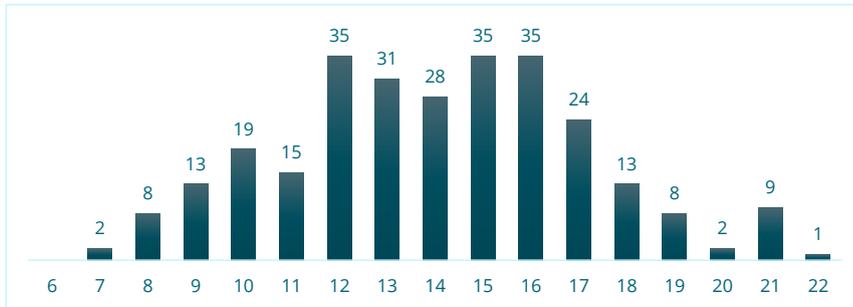
1.8.AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL

No que tange o atendimento às emergências: usuários, munícipes, colaboradores e terceiros, a Urbia dispõe de equipe de bombeiros socorristas capacitados e posicionados em pontos estratégicos, e um posto ambulatorial para atendimento emergencial pré-hospitalar. Para operação do ambulatório, a Urbia dispõe de responsável técnico devidamente registrado no Conselho Regional de Medicina para a coordenação de equipe de Técnico em Enfermagem Urbia e empresa terceirizada, composta pela equipe de enfermagem fixa diariamente, incluindo aos finais de semana e feriados, uma ambulância UTI com condutor, médico, enfermeiro e técnico de enfermagem. O atendimento no ambulatório ocorre diariamente das 6h às 23h.

De acordo com o plano de atendimento emergencial (PAE), o primeiro atendimento nosso se dá pela identificação do ocorrido pelos seguranças e vigilantes patrimoniais do parque que acionam a equipe de socorristas sempre que necessário. Quando acionados, os socorristas iniciam o atendimento no local do chamado e, se necessário e prudente, realizam a remoção em carrinho-maca até o posto de atendimento. Em dias de semana, o veículo para remoção é acionado quando necessário (sob demanda). Casos de média e alta gravidade são acompanhados pelo médico do trabalho da Urbia. Aos finais de semana e feriados a ambulância D permanece todo o período de funcionamento do ambulatório no parque, auxiliando na resposta imediata.

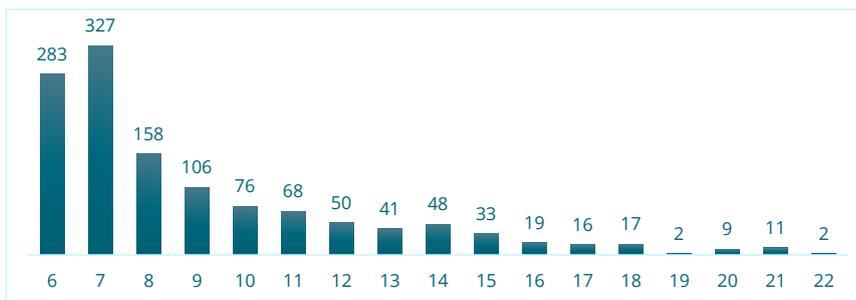
As ocorrências são classificadas pela equipe de saúde, e o paciente é removido ao serviço de saúde do convênio médico particular se possuir ou uma unidade de atendimento básico (UPA Vila Mariana) em casos leves ou, quando moderados e graves, são encaminhados ao Hospital da Santa Casa para casos ortopédicos, e, Hospital São Paulo em queixas clínicas, a critério da avaliação do médico presente. Para o período apurado (01/01/2023 à 31/01/2023), constataram-se 1544 atendimentos ao público em registros no ambulatório médico do Parque do Ibirapuera. A maioria das ocorrências registradas pelos usuários foi entre 12-16h (Gráfico 14), dos colaboradores ocorreram entre 06-09h (Gráfico 15).

Gráfico 9 - Ocorrências por Horário - Usuários



Fonte: Ambulatório, 2023.

Gráfico 10 - Ocorrências por Horário - Colaborador



Fonte: Ambulatório, 2023.

Quanto aos atendimentos prestados aos colaboradores, observa-se então, elevado número de aferições de pressão arterial no primeiro período da manhã devido à liberação de trabalhadores para execução de serviços em altura acima de 2 (dois) metros com risco de queda, sendo esta, uma recomendação da mantenedora Construcap CCPS e do Departamento de Segurança do Trabalho. Dos atendimentos prestados pela equipe de saúde aos usuários (Tabela 16), verifica-se as queixas clínicas gerais e os atendimentos prestados a acidentados com bicicletas, quedas da própria altura e traumas oriundos de outras atividades esportivas.

Vale ressaltar o atendimento realizado pela equipe de saúde e bombeiros para assistência a um usuário na data do dia 15/02/2023, que apresentou uma parada cardiorrespiratória e prontamente foi utilizado o DEA – desfibrilador externo automático do Parque do Ibirapuera e com apoio de toda equipe, obteve um resultado favorável com reversão da parada cardiorrespiratória. Observou-se na (Tabela 17), nos atendimentos aos colaboradores, um alto índice de atendimento a trabalho em altura, onde é aferido a pressão arterial e avaliação clínica para uma pré exposição a trabalhos em alturas acima de 2 metros.

Tabela 16 – Ocorrências dos usuários

OCORRÊNCIAS	USUÁRIOS	%
QUEIXA CLÍNICA	100	35,97%
ACIDENTE COM BICICLETA	53	19,06%
QUEDA PRÓPRIA ALTURA	32	11,51%
ACIDENTE COM SKATE	23	8,27%
ACIDENTE COM PATINS	13	4,68%
ACIDENTE NO BASQUETE	12	4,32%
ACIDENTE COM TRICICLO	10	3,60%
ACIDENTE NO FUTEBOL	9	3,24%
PICADA DE ABELHA	6	2,16%
FERIMENTO	5	1,80%
MORDIDA DE CACHORRO	4	1,44%
QUEDA DO BRINQUEDO	4	1,44%
QUEDA DA CADEIRA DE RODAS MOTORIZADA	1	0,36%
PARADA CARDIORESPIRATÓRIA	1	0,36%
QUEDA DE GALHO / FRATURA PÉ	1	0,36%
ACIDENTE NO VÔLEI	1	0,36%
BATIDA NA CABEÇA	1	0,36%
QUEDA DE MOTO	1	0,36%
QUEDA MONOCICLO	1	0,36%
TOTAL	278	

Fonte: Ambulatório Urbia, 2023.

Tabela 17 – Ocorrências dos colaboradores

OCORRÊNCIAS	COLABORADORES	%
--------------------	----------------------	----------

TRABALHO EM ALTURA	826	65,30%
QUEIXA CLÍNICA	412	32,57%
TRAUMA / FERIMENTO	12	0,95%
QUEDA DE BIKE	7	0,55%
QUEDA DA PRÓPRIA ALTURA	5	0,40%
MORDIDA DE CÃO	2	0,16%
PICADA DE ABELHA	1	0,08%
TOTAL	1265	

Fonte: Ambulatório Urbia, 2023.

Quanto da origem dos atendimentos (Tabela 18), observou-se a predominância dos atendimentos “internos” (82 %). As condutas com usuários são apresentadas na Tabela 19 e as condutas com colaboradores na Tabela 20.

Tabela 18 – Origem dos atendimentos

TIPO DE OCORRÊNCIA	ATENDIMENTOS	%
ATENDIMENTO A COLABORADORES	1266	82,0 %
ATENDIMENTO A USUÁRIOS	278	18,0 %
TOTAL	1544	

Fonte: Serviço médico Urbia, 2023.

Tabela 19 – Condutas para os atendimentos aos usuários

MEDIDAS TOMADAS	USUÁRIO	%
MEDICAÇÃO	113	40,65%
CURATIVO	54	19,42%
AVALIAÇÃO E ORIENTAÇÕES	47	16,91%
REMOÇÃO	35	12,59%
MEDICAÇÃO / CURATIVO	29	10,43%
	278	

Fonte: Serviço médico Urbia, 2023.

Tabela 20 – Conduas para os atendimentos aos colaboradores

MEDIDAS TOMADAS	COLABORADOR
AVALIAÇÃO E ORIENTAÇÕES	972
MEDICAÇÃO	266
CURATIVO	19
MEDICAÇÃO / CURATIVO	5
REMOÇÃO	4

Fonte: Serviço médico Urbia, 2023.

Por fim, considerando o público acumulado 3.757.669 visitantes ao Parque Ibirapuera para o período apurado, conclui-se que a maior incidência ocorreu no mês de janeiro de 2023, sendo que os atendimentos representaram na sua totalidade 0,045 do público assistido (Tabela 21). O tempo médio de resposta para os atendimentos foi de 4'20".

Tabela 21 – Representatividade dos Atendimentos por público presente no Parque Ibirapuera

MÊS	PÚBLICO	%	ATENDIMENTOS	%	ATENDIMENTO POR PÚBLICO
JANEIRO	1.412.917	37,60 %	506	32,77 %	0,036
FEVEREIRO	1.120.436	29,82 %	535	34,65 %	0,048
MARÇO	1.224.316	32,58 %	503	32,58 %	0,041
TOTAL	3.757.669		1544		0,041

Fonte: Serviço médico Urbia, 2023.

O relatório analítico das ocorrências é apresentado no Anexo 01 deste documento.

1.9.SEGURANÇA PATRIMONIAL

Sabe-se que todos os locais com grande movimentação de pessoas são passíveis de registro de ocorrências, principalmente furtos de bicicletas e celulares. No entanto, a Urbia implantou um sistema preventivo e de inteligência, através da utilização de mais de 60 câmeras espalhadas em pontos estratégicos do parque.

O serviço de Circuito Fechado de Tv e Vídeo - CFTV e o CCO – Centro de Controle Operacional – tem sido realizado com limitações, haja vista que o sistema ainda conta com um número insuficiente de equipamentos (68 câmeras) e que o seu funcionamento é muitas vezes interrompido por falhas na transmissão. Porém, ocorre pois o pleno funcionamento do circuito depende da instalação de fibras óticas que, por sua vez, encontra-se na pendência de aprovação irrestrita do Plano de Intervenção do Parque. Ainda assim, as câmeras em funcionamento têm gerado um resultado bastante positivo, uma vez que qualquer ocorrência detectada é comunicada imediatamente a equipe de emergência, composta pelos funcionários da vigilância, portaria, socorristas ou emergências médicas.

Outras ações auxiliam muito na prevenção ou atenuação dos furtos, como a distribuições de postos de vigilância e dos seguranças em bicicletas, o “ronda- bike”. Esses fatores buscam inibir a ocorrência de crimes e, caso venham a ocorrer, reduzem-se muito o tempo de resposta e aumentam-se as chances de recuperar os itens suprimidos de seus proprietários.

Nas portarias, a equipe de segurança realiza a contagem individual dos frequentadores que acessam o parque, e, disponibilizam informações aos visitantes. Cabe ressaltar que segurança pública do Parque Ibirapuera é de responsabilidade da Guarda Civil Metropolitana, onde vem sofrendo redução do efetivo disposto no Parque. Com isso, a sensação de segurança e incidência de ocorrências podem prejudicar a avaliação dos serviços prestados pela Urbia no Parque. Quanto à equipe de segurança patrimonial, a Urbia disponibiliza funcionários treinados e em quantidade suficiente para monitoramento do patrimônio do Parque.

A relação e tratativas das ocorrências do trimestre estão detalhadas no item 5 deste documento.

1.10. CONSIENTIZAÇÃO E INCLUSÃO

Sabe-se que é um grande desafio implementar todas as variáveis do universo da inclusão, mas a Urbia tem atuado diariamente sobre o tema e implantação nos Parques, mais atrativo aos usuários que necessitam de qualquer tipo de atenção especial. No entanto, sabe-se que a estrutura dos Parques demanda adaptações, as quais estão previstas nos Planos de Intervenções. As novas instalações e atividades buscam abranger a todos, estando estes, no aguardo da aprovação do Poder Concedente, assim como dos órgãos de tombamento.

A Urbia instalou no período em análise, brinquedos acessíveis no Playground próximo ao Auditório Ibirapuera, buscando um melhor acesso o que possibilita a interação de crianças cadeirantes com outras crianças e seus amigos e familiares.

Figura 81: pintura e reparo nos brinquedos acessíveis do parquinho do auditório.



Além de atenção às propostas físicas, no âmbito social a Urbia atenta-se aos grupos vulneráveis, fruto de comportamentos históricos e estruturais. A agenda de

treinamentos da equipe Urbia contempla temas como diversidade e inclusão. A Pandemia de COVID-19 impediu a realização de muitas ações de conscientização e inclusão propostas no Plano Operacional. De modo a garantir o envolvimento do público, referente ao respeito as diversidades, frequentemente são feitas postagens nas redes sociais da Concessionária, abordando de forma bastante lúdica e objetiva. Também são desenvolvidas campanhas promovendo conscientização sobre a importância do meio ambiente e patrimônio histórico.

Figura 82: Passeio PCD com o Ibiratour



No trimestre a Urbia utilizou as mídias OOH (Totens digitais) e suas redes sociais para veiculação de campanhas e incentivos à prática de atividades no Parque Ibirapuera alinhadas à (i) saúde e bem-estar, (ii) meio ambiente, e, (iii) atrativos, por meio dos mobiliários urbanos instalados (mesas de Ping-pong e outros mobiliários), seus equipamentos e espaços de bosques.

Saúde e bem-estar

Figura 83: Pista de Skate

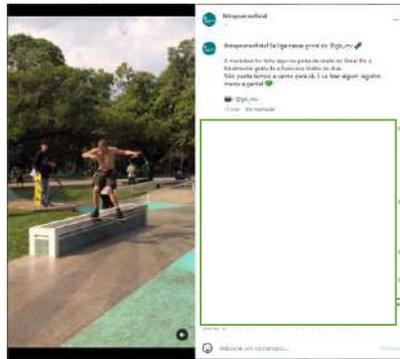


Figura 84: Passeio de bicicleta



Figura 85: Incentivo a prática de esporte

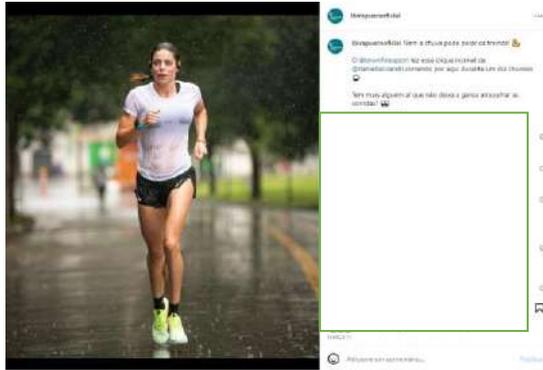


Figura 86: Pista de Cooper



Meio Ambiente

Figura 89: Praça da paz

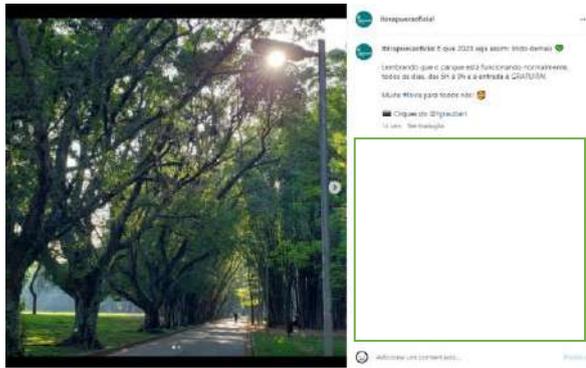


Figura 90: Ponte de ferro

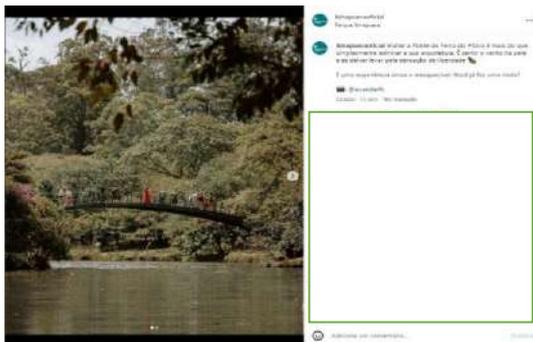


Figura 91: Filmagem de borboleta

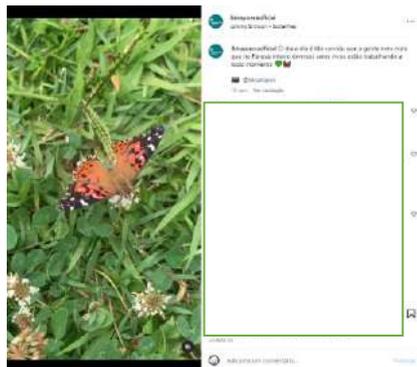


Figura 92: conscientização

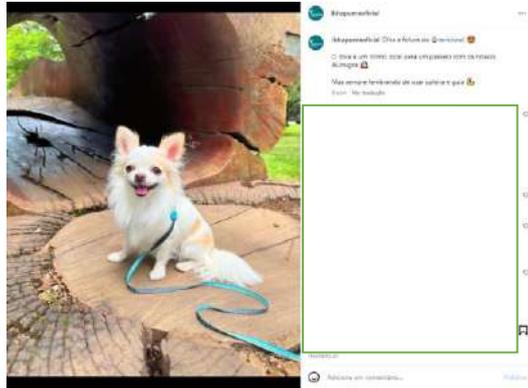
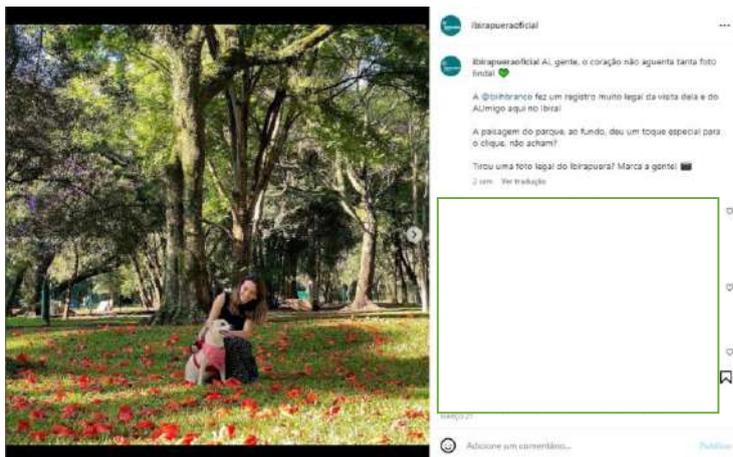


Figura 93: Flora do Parque



Atrativos

Figura 94: Planetário

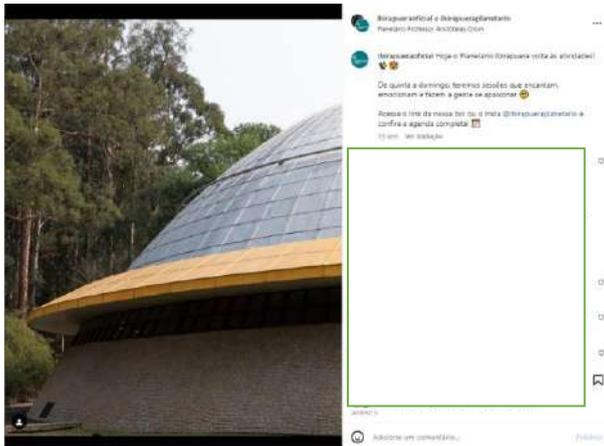


Figura 95: Incrição para a escola de música

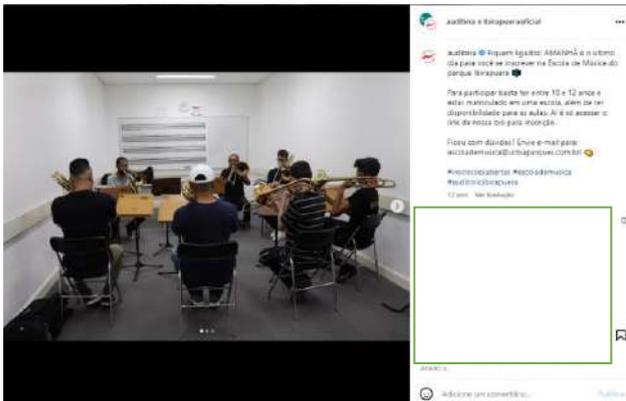


Figura 96: Artigo

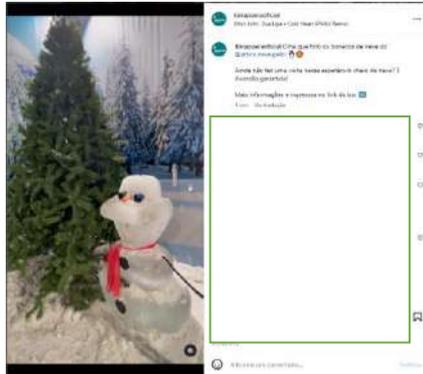


Figura 97: Evento gratuito do planetário



Figura 98: Sistema de tour do parque

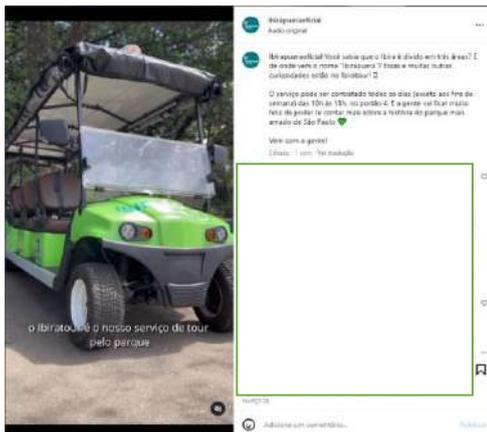
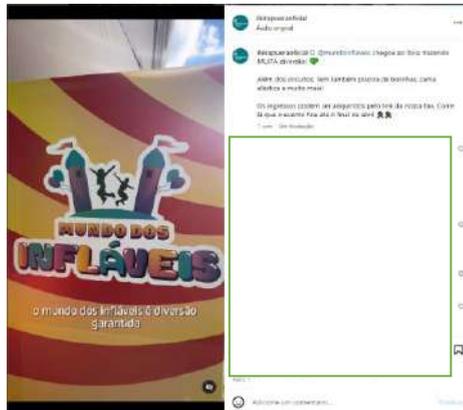


Figura 99: Mundo ods infláveis



1.11. PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS E PROTEÇÃO CONTRA DESCARGAS ATMOSFÉRICAS

Uma das primeiras ações da Urbia ao assumir o Parque Ibirapuera foi a adequação dos sistemas de prevenção à incêndios para emissão do AVCB dos principais equipamentos culturais.

Neste período através do atendimento às adequações estabelecidas pelo Corpo de Bombeiros, a Urbia manteve os Autos de Vistoria do Corpo de Bombeiros – AVCB, conforme apresentados no Quadro 4.

Quadro 4: AVCB emitidos e as respectivas validades

Documento	Local	Validade
AVCB N° 610078	Planetário	26/10/2024
AVCB N° 615691	Escola Municipal de Astrofísica	13/12/2025
AVCB N° 510771	PACUBRA - Pavilhão das Culturas Brasileiras	23/04/2023
AVCB N° 510788	OCA	23/04/2023
AVCB N° 627467	Auditório Ibirapuera	28/02/2025

Fonte: QSMA Urbia, 2023.

A Urbia possui plano de controle de extintores e mangueiras de emergência, os quais passam por averiguações mensais, e em casos de necessidade, são encaminhados para manutenção especializada e testes. Neste período a Urbia realizou a atualização e novos treinamentos para formação de brigadistas de incêndio. A Concessionária mantém equipe capacitada para resposta e emergências. Neste trimestre, não foram registradas ocorrências de incêndio ou descargas atmosféricas no Parque Ibirapuera.

1.12. ZELADORIA E LIMPEZA

O Parque Ibirapuera vem recebendo um crescente número de visitantes, onde, somente neste trimestre, foram mais de 3,7 milhões. Concomitantemente, os serviços de limpeza e zeladoria também são ampliados para atendimento com excelência ao público. Muito deste aumento do público está atrelado as melhorias e gestão implementada pela Urbia, assim como o avanço da vacinação. Mesmo com a flexibilização, os protocolos estabelecidos pela Urbia, ainda seguem rigorosos.

1.12.1. LIMPEZA EM ÁREAS EXTERNAS E INTERNAS

Como medida para alcançar a excelência nas atividades de limpeza e conservação, no último trimestre foi implantada na operação do Parque Ibirapuera, a varrição mecanizada das vias pavimentadas. Anteriormente a atividade era executada com vassoura, pá e carrinho Lutocar. Atualmente a operação de varrição é feita com um caminhão varredeira, que opera no período noturno e duas varredeiras menores, que operam no período diurno. Essa implantação trouxe diversas melhorias, das quais destacamos (i) Maior eficiência e rapidez na execução; (ii) Serviço executado com segurança; (iii) Menor esforço físico, e (iv) Redução de custo com efetivo humano.

Figura 100: Varredeiras 01 e 02 elétrica com mangueira de sucção.



Figura 101: Varrição lado externo e interno.



Durante o trimestre, a equipe de Zeladoria e Limpeza realizou lavagens e sanitização das quadras, com o objetivo de realçar as cores, remoção de quaisquer sujidades que pudessem trazer malefícios aos usuários, bem como melhorar a experiência dos munícipes deixando com mais aspecto de novo o local.

Figura 102: Limpeza das quadras e pista de skate.



Figura 103: Sanitização da quadra de vôlei de areia.



A Urbia intensificou a limpeza e higienização nos equipamentos de uso diário que tem utilidade tanto de nossos funcionários quanto dos munícipes.

Figura 104: Limpeza de vestiário.

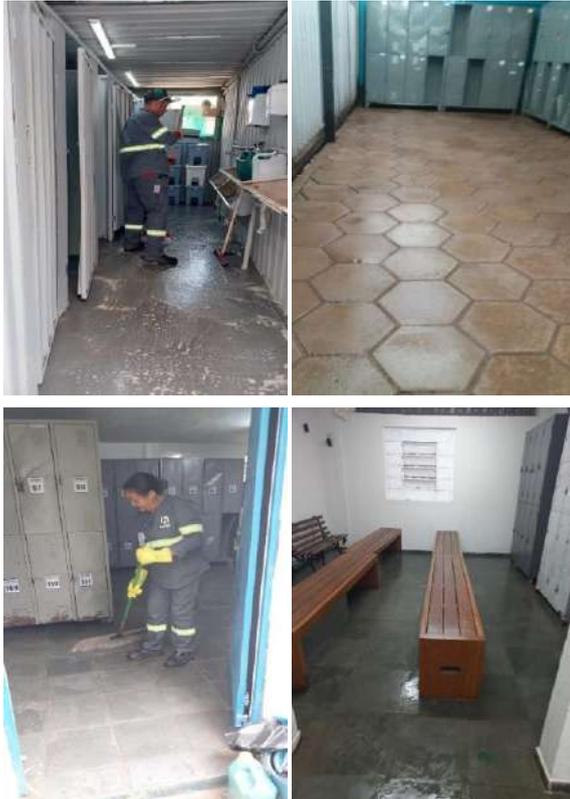
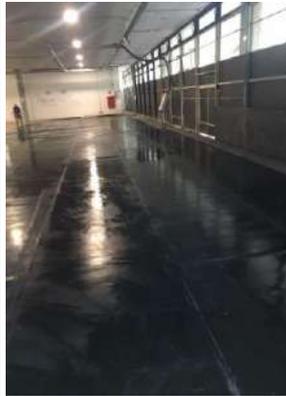


Figura 105: Limpeza e higienização dos bebedouros.



Figura 106: Limpeza pedrial.





2. COMPARATIVO AOS PLANOS OPERACIONAIS

QUADRO 5: ANÁLISE DE CONFORMIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS COMPARATIVAMENTE AOS PLANOS OPERACIONAIS

PLANO OPERACIONAL	ITEM	STATUS
Plano de Administração e Gestão	Disponibilizar um profissional ou profissionais para participar das reuniões do Conselho Gestor do parque	Atendido
Plano de Administração e Gestão	Capacitar prepostos ou empregados para manter um relacionamento cordial e solícito com os usuários do parque.	Atendido
Plano de Administração e Gestão	Realizar treinamentos periódicos de qualidades, segurança do trabalho, saúde e meio ambiente.	Atendido
Plano de Administração e Gestão	Realizar Treinamentos para os funcionários da Concessionária.	Atendido
Plano de Administração e Gestão	Manter um quadro de prepostos ou empregados capacitados para executar as atividades necessárias ao cumprimento do objeto, adotando as melhores práticas de mercado, com o objetivo de atingir excelência nos serviços que serão prestados aos parques.	Atendido
Plano de Administração e Gestão	Cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, inclusive as decorrentes de acidentes, indenizações, multas, seguros, normas de saúde pública e regulamentadoras do trabalho.	Atendido
Plano de Administração e Gestão	A administração do parque irá manter em formato digital o cadastro de todos os seus colaboradores com nome completo; documento de identificação; cargo/função, assim como a documentação de segurança do trabalho, reciclagem e capacitações diversas que a legislação exigir.	Atendido
Plano de Administração e Gestão	Munir seus prepostos ou empregados com Equipamentos de Proteção Individual e demais equipamentos necessários para a execução de suas funções, respeitando a legislação vigente e as normas de segurança	Atendido
Plano de Administração e Gestão	Realizar a interlocução com os responsáveis pelos demais EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS para coordenar o calendário de programação e eventos, de forma a minimizar os impactos no PARQUE IBIRAPUERA e seu entorno e para o cumprimento das diretrizes do regulamento de uso.	Atendido
Plano de Atendimento e Experiência	Todos os funcionários dos cafés, restaurantes e lanchonetes receberão treinamento de integração a fim de garantir que tenham os conhecimentos e informações necessárias ao desempenho de suas atividades alinhados à política de atendimento estabelecida.	Atendido
Plano de Atendimento e Experiência	Fornecer serviços de aluguel de equipamentos, material esportivo e redes, sem, no entanto, condicionar ou limitar o uso de nenhuma infraestrutura do Parque ao aluguel destes equipamentos	Parcialmente atendido. A conclusão depende do Plano de Intervenções

PLANO OPERACIONAL	ITEM	STATUS
Plano de Atendimento eExperiência	Disponibilizar serviço pago ou gratuito de acesso sem fio à internet, aos usuários	Depende doPlano de Intervenções
Plano de Atendimento eExperiência	Disponibilizar plataforma de relacionamento com o usuário, podendo optar por aplicativo e/ou outros meios de divulgação digital da programação e dos serviços oferecidos no Parque, contendo informações como: (i) mapa onlocalização de seus equipamentos e serviços ao usuário como lanchonetes, sanitários e estacionamento; (ii) informações históricas, culturais e ambientais; (iii) horário defuncionamento; e (iv) campo para envio de dúvidas, sugestões e reclamações.	Atendido
Plano de Atendimento eExperiência	A comunicação visual deverá contar com elementos e linguagem visual padronizada,integrada e acessível, de forma a valorizar a paisagem e promover a educação ambiental.	Atendido
Plano de Atendimento eExperiência	Disponibilizar serviço de informações ao visitante dos parques, em local de fácil acesso e visualização, tal como os módulos de portaria, que ofereça informações relevantes, que melhorem a experiência dos usuários como mapas, painéis de notícias, identificação de eventos e esquemas interpretativos, identificando todos os equipamentos e atrativosdo Parque. As informações serão fornecidas, de preferência, em versão bilíngue (português e inglês).	Atendido
Plano de Atendimento eExperiência	Fomentar ações de desenvolvimento social e comunitário dentro dos parques, como atividades de voluntariado, estabelecendo estratégias de articulação com os usuários e entidades representativas dos parques, para a melhoria dos serviços prestados.	Atendido, porém, impactado pela Pandemia
Plano de Atendimento eExperiência	Promover ações de Educação Ambiental visando à disseminação de práticas sustentáveis de bom convívio, de preservação do meio ambiente e dos recursos naturais, com elaboração de material paradidático sobre educação ambiental e comportamento cidadão aplicado aos parques, a ser disponibilizado de forma online e/ou impressa.	Atendido, porém, impactado pela Pandemia
Plano de Atendimento eExperiência	Disponibilizar materiais impressos e informaçõesdiversas, considerando Pluralidade na linguagem dos materiais de comunicação.	Atendido
Plano de Atendimento eExperiência	Expor painéis interpretativos e outras ferramentas educacionais para apoio das ações socioambientais e históricas do parque, buscando transmitir esse conhecimento por meio de uma linguagem clara e acessível a todos os tipos de público e de todas as faixas etárias;	Parcialmenteatendido. A conclusão depende do Plano de Intervenções
Plano de Atendimento eExperiência	Exposições fixas e temporárias com temas alusivos às questões socioambientais, como a conscientização ambiental relacionada à questão da água, coordenadas no Centro de Visitantes e divulgadas no site e aplicativo oficiais do parque.	Atendido
Plano de Atendimento eExperiência	Promover visitas guiadas ao Parque, contemplando informações como fatos históricos relativos à sua arquitetura e eventos relevantes, de forma gratuita ou paga, devendo ser realizada por profissionais treinados e capacitados.	Atendido
Plano de Atendimento eExperiência	Disponibilizar equipamentos de mobilidade, tais como: cadeiras de rodas, mapa tátil, folders em braille, audiodescrição, QR Code e/ou outras tecnologias. Buscar atualização nas tecnologias assistivas.	Parcialmenteatendido. A conclusão depende do Plano de Intervenções

PLANO OPERACIONAL	ITEM	STATUS
Plano de Atendimento e Experiência	Elaborar e disponibilizar um plano com rotas acessíveis nos Parques, identificando caminhos e equipamentos acessíveis e outras medidas que melhorem a experiência das pessoas com deficiência, ou de mobilidade reduzida.	Depende do Plano de Intervenções
Plano de Atendimento e Experiência	Os serviços de carga e descarga e embarque e desembarque de passageiros nas áreas de acesso aos parques deverão causar o mínimo de impacto dentro dos parques.	Atendido
Plano de Atendimento e Experiência	Regular o uso do espaço dos parques pelas atividades de serviços de alimentação, conveniência e souvenir realizadas por meio de estruturas móveis, dispostas fora dos caminhos, de forma a não prejudicar as atividades exercidas nestes espaços e a sua fruição pública.	Atendido
Plano de Atendimento e Experiência	Isentar o pagamento de taxa de estacionamento de veículos com permanência inferior a 20 (vinte) minutos.	Atendido
Plano de Atendimento e Experiência	Garantir o fornecimento de água potável para os usuários em todos os bebedouros do Parque	Atendido
Plano de Atendimento e Experiência	Realizar a contagem do número de usuários de cada um dos parques, de forma a constituir uma série histórica de dados.	Atendido
Plano de Atendimento e Experiência	Manter os sanitários, portarias e estacionamentos disponíveis durante todo o período em que os parques estiverem abertos	Atendido
Plano de Atendimento e Experiência	Regular e organizar os serviços de assessoria esportiva nos parques, evitando que a consecução de suas atividades prejudique o uso e a fruição pública do parque.	Em desenvolvimento, impactado pela Pandemia e dependente do Plano de Intervenções
Plano de Atendimento e Experiência	O sistema de cobrança do estacionamento deverá permitir o pagamento por meio de diversos modos, tais como o modo automático, como transponder, tag (sistema RFID) ou tecnologia superior e o modo de retirada e pagamento de tíquete.	Atendido
Plano de Atendimento e Experiência	Se valer dos meios disponíveis para evitar a formação de filas para acesso aos equipamentos e instalações de serviços aos usuários, tal como venda antecipada e descentralizada de ingressos e tíquetes para serviços de alimentação e acesso a atrações	Atendido
Plano Educacional e Cultural para o Planetário e EMA;	Realizar manutenção preventiva e corretiva do condicionado.	Atendido
Plano Educacional e Cultural para o Planetário e EMA;	Realizar manutenção preventiva e corretiva dos elevadores.	Atendido
Plano Educacional e Cultural para o Planetário e EMA;	Manter as calhas de escoamento de águas pluviais do prédio do Planetário limpas e sem resíduos de folhas secas.	Atendido
Plano Educacional e Cultural para o Planetário e EMA;	Aspirar periodicamente a cúpula de projeção.	Atendido
Plano Educacional e Cultural para o Planetário e EMA;	Manter o sistema de projeções da sala de projeções do prédio do Planetário atualizado em nível similar ao existente nos principais planetários do mundo.	Atendido

PLANO OPERACIONAL	ITEM	STATUS
Plano Educacional e Cultural para o Planetário EMA;	Manter corpo técnico capaz de operar os equipamentos atuais da sala de projeções, composto por profissionais das áreas de ciência da computação, tecnologia da informação, visualização e experiência do usuário e gestores especialistas capacitados para compreender as especificidades técnicas e do corpo científico.	Atendido
Plano Educacional e Cultural para o Planetário EMA;	Realizar no mínimo 20 (vinte) sessões por semana, com duração mínima de 30 (trinta) minutos, distribuídas em pelo menos 3 dias, terça a domingo, em todos os meses do ano e monitorar o número de visitantes.	Atendido
Plano Educacional e Cultural para o Planetário EMA;	Realizar pelo menos uma sessão cidadã gratuita por semana, para todos os usuários, e monitorar o número de visitantes.	Atendido
Plano Educacional e Cultural para o Planetário EMA;	Realizar um mínimo de 6 (seis) cursos de pelo menos 10h de duração por semestre, nas modalidades presencial e online. Monitorar quantidade de participantes e taxa de ocupação em relação às vagas oferecidas.	Impactado pela Pandemia
Plano Educacional e Cultural para o Planetário e EMA;	Realizar atividades de observação diurna e noturna e monitorar o número de visitantes.	impactado pela Pandemia
Plano Educacional e Cultural para o Planetário EMA;	Realizar oficinas, vivências, outras atividades de sensibilização e monitorar o número de visitantes.	impactado pela Pandemia
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Adotar práticas que minimizem o uso de insumos agressivos ao ambiente para a conservação dos elementos naturais. manutenção de estoques mínimos para evitar paralisação dos trabalhos e desperdícios de materiais.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Verificação diária e poda para remoção da parteda árvore (ramo ou galhos), sempre que constatado risco de sua queda. Aproveitar plantas epífitas de galhos caídos das árvores, recolocando as em outros troncos.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Efetuar o corte dos gramados sempre que a gramínea atingir mais de cinco centímetros de altura. As aparas de gramas, quando existirem, deverão ser rasteladas, amontoadas, acondicionadas e transportadas imediatamente após o corte para área de estocagem de resíduos, ou diretamente para a compostagem.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Desenvolver programas de Educação Ambiental que sensibilizem todos os atores envolvidos na gestão e utilização do Parque Ibirapuera (funcionários, colaboradores, visitantes e moradores do entorno e a população em geral).	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Efetuar o manejo arbóreo necessário somente após a obtenção da devida autorização.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Efetuar o monitoramento da qualidade das águas por meio de análises laboratoriais trimestrais, coletando-se amostras em pontos distintos, de acordo com as normas técnicas da ABNT pertinentes e informar o poder concedente de eventuais alterações nos padrões estabelecidos pela legislação específica para as providências cabíveis.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Efetuar poda em árvores para eliminar ramossecos, danificados, doentes, brotos laterais, mantendo a sua adequada arquitetura.	Atendido

PLANO OPERACIONAL	ITEM	STATUS
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Efetuar podas nos arbustos para eliminar folhasecas, ramos doentes e danificados, brotos laterais. Substituir arbustos mortos, quando identificados, na época mais adequada, dependendo da espécie.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Identificar e efetuar o controle e/ou erradicação das espécies exóticas comprovadamente invasoras ocorrentes no Parque, mediante elaboração de Plano específico, a ser aprovado previamente pelo poder concedente.	Em andamento
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Limpeza, reposição do substrato, substituição de plantas mortas, fertilização e controle fitossanitário nos vasos e jardineiras. Realização de manutenção quadrimestral e/ou sempre que necessário, das jardineiras e vasos.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Manter a serapilheira (camada de folhas secas) no sub-bosque, retirando apenas material acumulado em excesso.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Manter gramíneas apropriadamente atrativas para forragear aves granívoras	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Manter o coroamento ao redor do caule das árvores na fase inicial de seu desenvolvimento; repassar o serviço mensalmente, retirando a vegetação invasora e revolendo o solo nessa área, para melhorar a aeração e facilitar a absorção de água; completar a operação com a colocação de cobertura morta (<i>mulching</i>) para proteger o solo.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Manter os desenhos dos canteiros, preenchendo os vazios ocasionados por morte ou pela retirada de plantas.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Manter os troncos das árvores do Parque sem qualquer tipo de pintura, em especial a caiação, e livres de placas (exceto aquelas usadas na identificação de espécies aprovadas pelo poder concedente), adereços, enfeites e similares.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Manter sempre atualizado o banco de dados relativo à flora ocorrente no Parque Ibirapuera, compartilhando-o com o poder concedente.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Monitorar a qualidade do solo com a realização de análises visuais e instrumentalizadas, inclusive aquelas realizadas em laboratórios especializados.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Não realizar quaisquer atividades de manejo arbóreo (podas, remoções de árvores) que perturbem ou destruam ninhos, devendo-se aguardar a execução até que os filhotes abandonem o local, nos termos da legislação vigente	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	No caso de supressão de um indivíduo arbóreo, sua substituição deverá ser efetuada, preferencialmente, espécie nativa do município, exceto quando a árvore suprimida for classificada, comprovadamente, como invasora ou, ainda, não seja compatível com o local, devido às suas características físicas e biológicas.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Orientar as atividades de produção de peças demadeira, tais como seções de tronco para utilização em pavimentos ("bolachas"), mobiliários (bancos, mesas etc.), utilizando o material remanescente do manejo arbóreo no local.	Atendido

PLANO OPERACIONAL	ITEM	STATUS
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Para a revitalização do Jardim Sensorial, deverá ser elaborado um projeto técnico empregando plantas que estimulem o olfato, que possam ser desfrutadas pelo tato e paladar, e que não ofereçam riscos de acidentes, principalmente com pessoas portadoras de necessidades especiais.	Depende do Plano de Intervenções
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Preparar adequadamente o solo, abertura de berços para árvores e arbusto.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Promover o enriquecimento da vegetação existente sempre que possível, para aumentar a biodiversidade e melhorar a qualidade ambiental e paisagística do cenário local.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Promover, nas áreas ajardinadas, a descompactação do solo, de forma a aumentara aeração e facilitar a infiltração de água no terreno.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Realização de análises laboratoriais para o monitoramento do solo das áreas verdes.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Realizar o tutoramento das árvores recém-plantadas. Verificação diária dos tutores, para garantir a sua estabilidade e a perfeita verticalidade das plantas.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Realizar plantios de espécies que fornecem alimentos e condições de reprodução para agentes polinizadores, tais como borboletas e beija-flores. Zelar para que sejam empregadas espécies florestais nativas, para melhor conservação da biodiversidade e dos processos ecológicos no cenário urbano	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	O Plano apresentado seguirá o estabelecido no Plano Municipal de Arborização Urbana	Atendido
Plano de Manejo e Conservação da Fauna	Preservar os locais de reprodução dos animais silvestres, como as plantas às margens dos lagos, exemplares arbóreos mortos e demais formas de vegetação. Observar o ciclo fenológico das espécies vegetais que fornecem alimentos à fauna, durante o seu manejo. Se os ninhos estiverem no solo, isolar o seu entorno com identificação adequada, considerando uma margem de segurança de dois metros a partir do seu centro.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação da Fauna	O controle da fauna sinantrópica deverá ser efetuado de forma sistemática por empresa especializada.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação da Fauna	Identificar ameaças de natureza antropogênica que possam incidir e prejudicar a fauna silvestre, bem como impactos decorrentes da presença de animais domésticos, adotando medidas para o seu controle e mitigação.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação da Fauna	Estabelecer registros de ocorrências e realizar monitoramento ativo dos diversos tipos de situações que possam impactar, direta ou indiretamente, a fauna silvestre.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação da Fauna	Consultar a Divisão de Fauna Silvestre (DFS) em quaisquer casos de dúvidas relativas à conservação e ao manejo da fauna silvestre na área do Parque Ibirapuera e assegurar o acesso irrestrito aos técnicos, a qualquer tempo, de forma não condicionada a avisos e autorizações prévias, para o desenvolvimento de suas atividades rotineiras	Atendido
Plano de Manejo e Conservação da Fauna	Permitir a coleta de folhas, flores e frutos na área do Parque Ibirapuera pela equipe da DFS,	Atendido

PLANO OPERACIONAL	ITEM	STATUS
	para o enriquecimento dos recintos em que os animais silvestres são mantidos.	
Plano de Manejo e Conservação da Fauna	Interromper imediatamente quaisquer atividades que possam perturbar ou destruir ninhos, demais criadouros de animais ou toda a fauna silvestre.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação da Fauna	Orientar as atividades de registro de imagens de animais e paisagens no Parque Ibirapuera por profissionais.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação da Fauna	Acionar a Unidade de Vigilância em Saúde da Vila Mariana, caso seja constatada a presença de abelhas africanizadas (<i>Apis mellifera</i>), vespas ou marimbondos. Quando for necessária a remoção dessas colmeias (em caso de necessidade de podas de árvores, por exemplo), o coordenador de meio ambiente deverá contatar instituições com experiência nesse manejo.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação da Fauna	Fiscalizar a utilização de drones na área do Parque Ibirapuera.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação da Fauna	Informar a Divisão de Fauna Silvestre (DFS) sobre a ocorrência de furtos das aves ornamentais no interior do Parque e informar o número de furtos de anatídeos por mês.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação da Fauna	Estabelecer os procedimentos para controlar o acesso de animais domésticos ao Parque, bem como aqueles ali abandonados e fornecer o número de animais domésticos (cães e gatos) abandonados no Parque (por mês);	Atendido
Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos	Implantar lixeiras adequadas, em número suficiente nos locais com maior concentração de usuários.	Atendido
Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos	Manter as lixeiras já existentes no Parque em bom estado de conservação para receberem novos resíduos.	Atendido
Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos	Manter o registro quantitativo dos resíduos gerados no Parque, informando sua origem, tipo e destinação final.	Atendido
Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos	Usuários e permissionários deverão receber orientações específicas sobre os procedimentos a serem adotados em relação ao manejo e descarte adequado dos resíduos sólidos por eles gerados por meio de campanhas educativas.	Atendido
Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos	Eliminar desperdícios. Reutilizar de materiais e insumos, sempre que possível	Atendido
Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos	Utilizar materiais duráveis e menos descartáveis.	Atendido
Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos	Manter estoques mínimos de materiais e insumos para evitar perdas	Atendido
Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos	As atividades operacionais relativas à gestão dos resíduos sólidos no Parque Ibirapuera deverão ser realizadas durante todos os dias do ano, incluindo sábados, domingos e feriados.	Atendido
Plano de Segurança	Atuar na proteção e conservação do patrimônio natural, social, histórico e cultural do parque	Atendido
Plano de Segurança	Implementar um sistema de monitoramento para o controle efetivo e em tempo real das áreas críticas e de grande circulação de pessoas dos parques.	Atendido, complementação depende do Plano de



PLANO OPERACIONAL	ITEM	STATUS
		Intervenções
Plano de Segurança	Possuir pessoal preparado e capacitado para recepcionar os usuários e atendê-los de forma cordial e solícita, devendo-se incluir parte delas em ações de orientação.	Atendido
Plano de Segurança	Apoiar as autoridades competentes nas ações de policiamento e nas atividades de fiscalização das ações no interior do parque.	Atendido
Plano de Segurança	Atuar de modo coordenado com a Guarda Civil Metropolitana (GCM) e Polícia Militar (PM).	Atendido
Plano de Segurança	Mantendo o monitoramento, de modo a garantir o adequado controle de acesso nas portarias.	Atendido
Plano de Segurança	Realizar o registro digital de todos os veículos que adentrem a área da concessão e dela saiam, mantendo esse registro protegido de acordo com a LGPD.	Depende do Plano de Intervenções
Plano de Prevenção e Combate a Incêndios e Proteção Contra Descargas Atmosféricas	Manter os equipamentos contra incêndio distribuídos pelos parques em boas condições de uso, efetuar testes e recargas nos termos da legislação vigente.	Atendido
Plano de Prevenção e Combate a Incêndios e Proteção Contra Descargas Atmosféricas	Manter, entre seus colaboradores, equipetreinada de brigadistas, alocadas nas edificações sob sua responsabilidade, nos termos da legislação vigente.	Atendido
Plano de Prevenção e Combate a Incêndios e Proteção Contra Descargas Atmosféricas	Manter as edificações devidamente sinalizadas, com os tipos de extintores disponíveis, hidrantes e placas que indiquem as rotas de fuga.	Atendido
Plano de Atendimento Ambulatorial e de Remoção Emergencial	Manter serviço ambulatorial de pronto atendimento emergencial e de primeiros socorros destinado aos casos que ocorram com os usuários dentro do Parque Ibirapuera	Atendido
Plano de Atendimento Ambulatorial e de Remoção Emergencial	Incorporar ao serviço ambulatorial o serviço de remoção emergencial, em dias de intenso, principalmente nos finais de semana, feriados, férias e festividades.	Atendido
Plano de Atendimento Ambulatorial e de Remoção Emergencial	As equipes que atuam em campo serão treinadas sobre como proceder em caso de urgência e emergência para que a comunicação seja eficiente e funcional.	Atendido
Plano de Atendimento Ambulatorial e de Remoção Emergencial	Resumo das constatações de ocorrências contendo: breve descrição, data, as medidas tomadas e o tempo de resposta a cada uma delas. Após cada atendimento, entregar a Fichado Atendimento preenchida ao profissional de Saúde para que ele lance as informações no banco de dados da Urbia e arquive a ficha. Contribuir para a melhoria contínua do atendimento a partir dos dados analisados.	Atendido
Plano de Limpeza	Executar os serviços de limpeza de todas as áreas, internas e externas, bem como das calçadas perimetrais.	Atendido
Plano de Limpeza	Sanitários e vestiários deverão ser permanentemente higienizados e mantidos limpos	Atendido
Plano de Limpeza	Fornecer os suprimentos de higiene necessários ao bom funcionamento dos sanitários, tais como papel higiênico, sabonete, papel para secar as mãos e/ou equipamentos de secagem.	Atendido
Plano de Limpeza	Manter limpas e com boas condições de higiene todas as edificações, equipamentos,	Atendido

PLANO OPERACIONAL	ITEM	STATUS
	instalações, áreas livres e infraestruturas.	
Plano de Conscientização e Inclusão	Garantir que as áreas destinadas a práticas esportivas, ócio ativo e contemplativo, meditação e descanso estejam aptas a receber todos os usuários, em suas variadas demandas.	Atendido
Plano de Conscientização e Inclusão	Manter os banheiros acessíveis sempre abertos e limpos.	Atendido
Plano de Conscientização e Inclusão	Manter as sinalizações podotáteis sempre limpas e visíveis.	Atendido
Plano de Conscientização e Inclusão	Criar alguns pontos de apoio/informação.	Atendido
Plano de Conscientização e Inclusão	Os trajetos no parque, balcões de atendimento, equipamentos culturais e lanchonetes/restaurantes e serão acessíveis para as pessoas com deficiência.	Parcialmente atendido. A conclusão depende do Plano de Intervenções
Plano de Conscientização e Inclusão	Trilha Monitorada.	Atendido, porém impactado pela Pandemia
Plano de Conscientização e Inclusão	Observação de aves.	Atendido
Plano de Conscientização e Inclusão	Instalação de comunicação positiva no parque e realização de ações de cidadania.	Atendido
Plano de Conscientização e Inclusão	Atuar em relação ao desrespeito dos demais usuários aos limites de velocidade impostos para bicicletas, skates e afins.	Atendido
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Auditório - equipamento em condições regulares de uso	Atendido
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Planetário - equipamento em condições regulares de uso	Atendido
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	EMA - equipamento em condições regulares de uso	Atendido
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	OCA - equipamento em condições regulares de uso	Atendido
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	PACUBRA - equipamento em condições regulares de uso	Depende do Plano de Intervenções
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Escola de Jardinagem - equipamento em condições regulares de uso	Atendido
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Serraria - equipamento em condições regulares de uso	Atendido

PLANO OPERACIONAL	ITEM	STATUS
Equipamentos e Mobiliário		
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Antiga Administração - equipamento em condições precárias devido à situação anterior do equipamento	Em reforma
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Área Operacional - equipamento em condições precárias devido à situação anterior do equipamento	Atendido
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Grupo Gerador - Manutenção periódica	Atendido
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Instalações Elétricas - Manutenção dos Equipamentos realizada, porém melhorias foram prejudicadas devido ao atraso na transferência de titularidade das contas da Enel.	Atendido
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Sistema de Água não potável - Manutenção limpeza periódica.	Atendido
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Pisos: Manutenção periódica e limpeza.	Atendido
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Brinquedos: manutenção periódica.	Atendido
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Sistema SPDA - Verificar mensalmente o status dos dispositivos de proteção contra surtos (DPS)	Atendido
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Fonte - Manutenção corretiva e preventiva semestralmente	Atendido
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Mobiliário Urbano - Realizar limpeza diariamente	Atendido
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Captação e tratamento de água de chuva para reutilização em irrigação de jardins e bacias sanitárias	Depende do Plano de Intervenções

Fonte: Operações Urbia, 2023.

3. RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE USUÁRIOS

QUADRO 6: RELAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE USUÁRIOS

02/01/2023	Usuário sugere sinalização para localização de portões.	Informamos que nossa equipe irá avaliar sua sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
03/01/2023	Usuário entrou em contato reclamando que a Marquise está fechada no meio do verão.	Informamos que a Marquise está fechada para restauro. Porém, as obras da estrutura são de responsabilidade da Prefeitura de São Paulo e, portanto, a data de reabertura está indefinida.
03/01/2023	Usuário sugere mais telas de proteção ao cortar grama.	Informamos que agradecemos o contato e encaminhamos ao nosso setor responsável.
03/01/2023	Usuário elogiou alguns pontos que observou no parque que melhoraram, e pontuou que as luzes do chafariz no lago tem ficado desligada a noite e que isso prejudica oxigenação do lago e priva os visitantes de bela vista, além disso o isolamento de materiais próximos do lago também tem privado visitantes desta vista.	Informamos que nossa equipe irá avaliar sua sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia. Agradecemos o elogio e por colaborar com ideias de melhorias para o parque.
04/01/2023	Usuário sugere vale refeição nos estabelecimentos do parque Ibirapuera.	Informamos que iremos encaminhar a demanda para nosso setor responsável e agradecemos a sugestão.
05/01/2023	Usuário entrou em contato sugerindo uma nova entrada no portão 3.	Agradecemos a sugestão e encaminhamos ao setor responsável.
05/01/2023	Usuário relata veículos em alta velocidade no parque.	Informamos que repassamos aos responsáveis, eles irão averiguar as placas que estão na área de estacionamento e redobrar os emplacements no local. Além disso, nosso projeto prevê um sistema de monitoramento com mais de 400 câmeras integradas, cuja implantação está ocorrendo. Essas implantações poderão auxiliar para que os guardas possam monitorar os veículos que agem com imprudência.
06/01/2023	Usuário reclamou que não conseguiu cancelar o ingresso para o Planetário por causa de chuva no parque.	Informamos que nossa política de ingresso, presente no site de compra (https://planetario.urbiaapp.com.br/index.php/politicaingressos), não é possível cancelar o ingresso para pedidos com menos de 24 horas para a realização da sessão escolhida. Isso acontece porque não há tempo hábil para que possamos realocar o assento escolhido.
08/01/2023	Usuário entrou em contato reclamando da saída do parque, que está com filas imensas de carros.	Informamos que lamentamos que tenha passado por isso. Neste final de semana, tivemos uma situação incomum, mas vamos reforçar para a equipe a necessidade de uma maior fiscalização local. Agradecemos o feedback.
08/01/2023	Usuário sugere melhora do estacionamento.	Informamos que a empresa cessionária responsável pelo estacionamento recebeu notificação para regularização do funcionamento.
09/01/2023	Usuário sugere que verifiquemos os troncos de bambu da praça da paz.	Informamos ao nosso setor responsável, que irá avaliar a situação.



09/01/2023	Usuário reclama sobre desrespeito de cachorros sem focinheiras.	Informamos ao usuário que a Urbia vem desenvolvendo campanhas de conscientização aos tutores destes Pets para a redução da falta do uso de guias condutoras e focinheiras (para casos específicos). Placas e comunicações nos Totens dos portões de entrada orientam aos tutores de como proceder dentro do parque.
10/01/2023	Usuário propôs que revezemos itens de acessibilidade no Ibirapuera e também que venhamos a oferecer pontos para carregar cadeiras elétricas.	Informamos que, entendemos completamente o seu ponto. Por isso, estamos providenciando todas as intervenções que atenderão aos itens de acessibilidade, mediante as liberações dos órgãos competentes, e também estamos avaliando a disponibilização de pontos estratégicos para carregamento de cadeiras motorizadas.
12/01/2023	Usuário sugere cartão de fidelidade para os visitantes.	Informamos que nossa equipe irá avaliar sua sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
13/01/2023	Usuário sugere manutenção imediata da ponte metálica.	Informamos que a ponte metálica passará por reforma assim que liberado pelos órgãos de patrimônio, por se tratar de um equipamento tombado. A nossa equipe de engenharia está acompanhando, e inclusive, entrará com o devido restauro mediante a autorização.
13/01/2023	Usuário sugere receptáculos para pilhas e baterias.	Informamos que agradecemos a sugestão e encaminhamos ao setor responsável para avaliação.
13/01/2023	Usuário solicitou que a sessão "O último céu dos dinossauros" seja apresentada aos sábados.	Informamos que iremos levar sua sugestão para o time do Planetário.
14/01/2023	Usuário trouxe sugestões para o cachorródromo.	Informamos que lamentamos que não tenha atendido suas expectativas. Também dissemos que já enviamos para a nossa equipe que irá averiguar a limpeza do local e as suas sugestões. Reiteramos que as marcas são produtos do tempo de chuva e pouco Sol, juntamente com a topografia do parque em si.
16/01/2023	Usuário sugere melhorias na pista de cooper e ciclovia.	Agradecemos o contato e informamos que a demanda já está com a equipe técnica e está sendo tratada pontualmente.
16/01/2023	Usuário sugere quadra de basquete.	Informamos que nossa equipe irá avaliar sua sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
17/01/2023	Usuário relata furto de bike no Ibirapuera.	Informamos que mais uma vez lamentamos pelo ocorrido, mas, conforme esclarecido anteriormente, o Parque Ibirapuera permanece sendo área pública pertencente ao Município de São Paulo e o policiamento é de responsabilidade das autoridades policiais.
17/01/2023	Usuário sugere poda de primaveras próximo a quadra 2.	Agradecemos a sugestão e informamos que a poda será feita até o final da semana.
17/01/2023	Usuário sugere vestiário no parque.	Agradecemos a sugestão e por colaborar com nosso parque, para sermos cada vez melhores. Será construído um centro de apoio e fomento à prática esportiva no parque Ibirapuera. Os usuários terão acesso a mais banheiros e também à vestiários com chuveiros. Haverá lockers para armazenar pertences pessoais com segurança. Outra comodidade está a possibilidade de alugar ou adquirir acessórios para as variadas práticas esportivas como bolas, redes, raquetes e até skate e patins bem como equipamentos de proteção individual como capacetes. Uma nova estação de aluguel de bicicletas também está contemplada.
17/01/2023	Usuário informa que sofreu um acidente por causa do carrinho de cocos.	Informamos ao nosso setor responsável que notificou a empresa e o colaborador. Reforçamos que reciclaremos o treinamento para os motoristas nesta semana.



18/01/2023	Usuário reclamou dos brinquedos, manutenção e administração.	Agradecemos o feedback e lamentamos a sua frustração. Informamos que vamos passar para o time responsável.
19/01/2023	Usuário fez uma denúncia sobre uma pessoa cometendo atos obscenos no parque.	Informamos que já avisamos a nossa equipe para que possam averiguar e tomar as medidas necessárias.
20/01/2023	Usuário solicita intervenções nas lápides do antigo cemitério animal do Ibirapuera.	Informamos que as duas lapides estão preservadas e dentro do nossos projetos de intervenções para o espaço já estavam previstas sinalizações e explicações aos visitantes sobre a memória de todos os animais que ali descansaram, e, em especial o Pinguim e o Pastor alemão (donos dos dois monumentos).
21/01/2023	Usuário sugeriu que fizéssemos comunicação sobre calor nas patas de pets no Ibirapuera.	Informamos que a sugestão é boa e que iremos realizar uma ação de comunicação integrada para sanar o problema.
21/01/2023	Usuário sugeriu que fizéssemos comunicação sobre calor nas patas de pets no Ibirapuera.	Informamos que a sugestão é boa e que iremos realizar uma ação de comunicação integrada para sanar o problema.
21/01/2023	Usuário sugere que facilitemos o pagamento por pix.	Informamos que agradecemos a sugestão e encaminharemos ao setor responsável para avaliação.
21/01/2023	Usuário relata ameaças de usuários dentro do parque.	Informamos que lamentamos o fato e esperamos que estejam bem. Encaminhamos o seu relato ao setor de segurança para que pelas características, o monitoramento consiga identificá-lo na próxima vinda ao parque e então acionar a GCM sem deixá-lo evadir. A Urbia se preocupa com a integridade de todos os visitantes do Parque Ibirapuera e não medirá esforços para fazê-lo ainda mais seguro.
22/01/2023	Usuário reclamou da limpeza dos banheiros e do cachorródromo do Ibirapuera.	Informamos que lamentamos o ocorrido. Nós passamos o seu relato para a nossa equipe. Lembramos que a limpeza dos locais é feita diariamente. Por causa do grande fluxo de pessoas no parque em finais de semana há maior uso dos locais. Além disso, dissemos que os nossos colaboradores já foram informados e irão realizar a limpeza dos locais.
22/01/2023	Usuário entrou em contato reclamando da fila de espera do Ibirabike.	Informamos que pedimos desculpas pelo transtorno e pelo tempo de espera, porém nos períodos de férias temos filas maiores do que o convencional e estamos preparados para atender essa demanda, ocorre que em alguns momentos as bicicletas estão locadas e precisam retornar para que haja disponibilidade. Além disso, informamos ainda que nossas manutenções são diárias, preventivas e corretivas, mas que temos um volume de bicicletas que danificam ao longo do dia e passam por manutenção no dia posterior, é um processo comum da nossa operação.
24/01/2023	Usuário sugere que as luzes e chafariz fiquem ligados no Parque.	Informamos que o show de luzes e águas do lago acontecem todos os dias. Horário das 7h às 10h, 12h às 16h e 18h às 21h.
25/01/2023	Usuário reclama do tempo de espera para aluguel de bicicletas.	Informamos sobre o tempo de espera em fila, neste período do ano, finais de semana e feriados é comum que ocorra, pelo alto volume de visitante. Referente a quantidade de bicicletas, temos uma frota de 1500 bikes e a responsabilidade de não colapsar a ciclofaixa para que os visitantes tenham uma boa experiência durante o passeio. Importante lembrar que além da nossa frota temos os visitantes que vem ao parque com suas bikes próprias, patins, skates e afins. Em breve estaremos disponibilizando um aplicativo para locações, no qual ele próprio faz a



		locação e o pagamento da corrida de forma autônoma, sem pegar filas para esses fins. Pedimos desculpas pelo ocorrido e esperamos sua visita novamente e que tenha uma experiência melhor, estamos trabalhando arduamente para isso.
28/01/2023	Usuário entrou em contato querendo fazer uma denúncia.	Informamos que temos um canal oficial para denúncias e nos colocamos a disposição para ajudar.
28/01/2023	Usuário entrou em contato querendo fazer uma denúncia.	Informamos que temos um canal oficial para denúncias e nos colocamos a disposição para ajudar.
28/01/2023	Usuária denúncia exploração de idoso no Ibirapuera.	Informamos a orientação de realizar denúncia através do e-mail alo Urbia para assuntos mais graves.
29/01/2023	Usuário solicita limpeza do lago.	Informamos que a equipe de zeladoria está atuando na coleta.
29/01/2023	Usuário reclama sobre uso de carro em vaga PCD.	Informamos que as vagas para PCD's dentro do parque Ibirapuera estão sendo ampliadas, recadastradas e homologadas junto a CETSP para as devidas providências, conforme mencionado.
30/01/2023	Usuária sugere troca de luzes na serraria.	Informamos que nossa equipe irá avaliar, reiteramos que o contato é muito importante para nos ajudar a melhorar.
30/01/2023	Usuária sugere troca de luzes na serraria.	Informamos que nossa equipe irá avaliar, reiteramos que o contato é muito importante para nos ajudar a melhorar.
31/01/2023	Usuário reclama sobre estacionamentos do Parque Ibirapuera.	Informamos que estamos atuando junto à Índigo (empresa responsável pela gestão do estacionamento), para analisar as informações que chegaram ao nosso conhecimento e realizar ações específicas relacionadas a este tema.
31/01/2023	Usuário reclama da segurança do parque e sugere sistema de comunicação.	Informamos que a área do Parque Ibirapuera permanece sendo área pública e, conseqüentemente, a função de protegê-la permanece sendo de responsabilidade da Guarda Civil Metropolitana que, inclusive, conta com viaturas que realizam rondas nessas áreas. Em relação a ações de marketing, temos rigorosos procedimentos em vigor para garantir que todas as nossas atividades sejam realizadas de forma eficaz e responsável, para que não haja impacto ao meio ambiente. Além disso, trabalhamos constantemente na busca por soluções sustentáveis e inovadoras para continuarmos contribuindo para a preservação do planeta.
31/01/2023	Usuário reclama do tempo de espera para aluguel de bicicletas.	Informamos sobre o tempo de espera em fila, neste período do ano, finais de semana e feriados é comum que ocorra, pelo alto volume de visitante. Referente a quantidade de bicicletas, temos uma frota de 1500 bikes e a responsabilidade de não colapsar a ciclofaixa para que os visitantes tenham uma boa experiência durante o passeio. Importante lembrar que além da nossa frota temos os visitantes que vem ao parque com suas bikes próprias, patins, skates e afins. Em breve disponibilizaremos um aplicativo para locações, no qual ele próprio faz a locação e o pagamento da corrida de forma autônoma, sem pegar filas para esses fins. Pedimos desculpas pelo ocorrido e esperamos sua visita novamente e que tenha uma experiência melhor, estamos trabalhando arduamente para isso.
01/02/2023	Usuário solicita criação de informativos de segurança e emergência aos usuários do parque Ibirapuera.	Informamos que o aplicativo terá informativos de segurança e a equipe de comunicação irá criar mais informativos.



01/02/2023	Usuário solicita criação de informativos de segurança e emergência aos usuários do parque Ibirapuera.	Informamos que o aplicativo terá informativos de segurança e a equipe de comunicação irá criar mais informativos.
03/02/2023	Usuário reclamou que o portão 3 para pedestres estava fechado.	Informamos que verificamos com o time responsável, e dissemos que nos retornaram orientando que o portão estava em manutenção. Foi somente uma situação pontual.
03/02/2023	Usuário sugeriu que os galhos dos carros de poda estejam para dentro do carro.	Informamos que repassamos o feedback à nossa equipe, que irá verificar e instruir se necessário.
03/02/2023	Usuário sugere a adesão de bancos de madeiras.	Informamos que agradecemos a sugestão e encaminhamos ao setor responsável.
03/02/2023	Usuário reclama sobre a abordagem de segurança a respeito do uso de câmeras profissionais sem autorização prévia do centro de visitantes.	Informamos que seguimos as determinações do contrato de concessão e do Regulamento do Parque visando o mínimo impacto possível ao usuário. A abordagem acontece quando o vigilante percebe que o usuário estaria utilizando equipamentos para captura de imagem profissionais. Ao não saber de fato o objetivo da captura de imagens a orientação é a ida até o Centro de Visitantes onde este declara que está ciente de que as fotos não seriam de cunho comercial e que poderia a Urbia identificar e acioná-lo em caso de constatações.
04/02/2023	Usuário reclama sobre estacionamentos do Parque Ibirapuera.	Informamos que estamos atuando junto à Índigo (empresa responsável pela gestão do estacionamento), para analisar as informações que chegaram ao nosso conhecimento e realizar ações específicas relacionadas a este tema.
04/02/2023	Usuário entrou em contato elogiando as melhorias do parque.	Informamos que agradecemos o elogio e que estamos sempre em busca de melhorias para todos os visitantes. Encaminhamos o elogio ao setor responsável.
04/02/2023	Usuário entrou em contato sugerindo o corte de uma árvore que segundo ele está prestes a cair.	Informamos ao nosso setor responsável que irá verificar o local. Agradecemos o contato e informamos que estamos empenhados para melhorar o parque.
04/02/2023	Usuário sugeriu avaliarmos um espaço do cachorródromo dedicado somente aos cachorros pequeninos.	Agradecemos a sugestão e falamos que vamos passar para o nosso time responsável.
05/02/2023	Usuário sugere melhor localização das placas de proibição.	Informamos ao nosso setor responsável e agradecemos a sugestão do usuário.
05/02/2023	Usuário reclamou da organização do Ibirabike.	Informamos que lamentamos pelo ocorrido e trabalharemos para que isso não ocorra novamente. Informamos que os colaboradores sentados, estão aguardando o horário de entrada para bater o ponto. Em tempo, ficamos felizes em informar que muito em breve lançaremos nosso aplicativo próprio para locação de Bikes do Ibirabike, no qual nossos visitantes poderão fazer as locações e pagamentos de forma autônoma, sem precisar pegar fila para estes fins.
05/02/2023	Usuário comentou que viu vários acidentes na pista do ciclismo e sugeriu colocar alguns avisos.	Agradecemos o aviso e falamos que vamos passar para nossa equipe responsável.
05/02/2023	Usuário reclamou de criança pequena utilizando o cachorródromo como parquinho.	Agradecemos o feedback, e entendemos a sua frustração, dissemos que vamos para a nossa equipe responsável verificar.
06/02/2023	Usuário reclamou do estreitamento da passagem para o usuário na ladeira da preguiça.	Informamos que entendemos o seu lado e agradecemos o feedback. Vamos passar para o nosso time responsável verificar.
06/02/2023	Usuário elogia o uso das quadras.	Informamos que agradecemos o carinho com o parque.



06/02/2023	Usuário sugere melhorias na pista de cooper e ciclovia.	Agradecemos o contato e informamos que a demanda já está com a equipe técnica e está sendo tratada pontualmente.
07/02/2023	Usuário é corredor e sugeriu que colocássemos pedregulho na pista de cooper.	Agradecemos o feedback e avisamos que vamos passar para o nosso time responsável verificar.
07/02/2023	Usuário sugeriu uma campanha para conscientizar pessoas a molhar as patinhas dos cachorros.	Informamos que agradecemos a sugestão e que já passamos ela ao nosso time de comunicação.
07/02/2023	Usuário reclama sobre a abordagem dos seguranças.	Informamos que algumas ações administrativas já foram iniciadas visando a reciclagem de todas as equipes. Agradecemos o contato e pedimos desculpas com os fatos ocorridos.
08/02/2023	Usuário reclama do tempo de espera para aluguel de bicicletas.	Informamos sobre o tempo de espera em fila, neste período do ano, finais de semana e feriados é comum que ocorra, pelo alto volume de visitante. Referente a quantidade de bicicletas, temos uma frota de 1500 bikes e a responsabilidade de não colapsar a ciclofaixa para que os visitantes tenham uma boa experiência durante o passeio. Importante lembrar que além da nossa frota temos os visitantes que vem ao parque com suas bikes próprias, patins, skates e afins. Em breve estaremos disponibilizando um aplicativo para locações, no qual ele próprio faz a locação e o pagamento da corrida de forma autônoma, sem pegar filas para esses fins. Pedimos desculpas pelo ocorrido e esperamos sua visita novamente e que tenha uma experiência melhor, estamos trabalhando arduamente para isso.
08/02/2023	Usuário reclamou que o piquenique Eletronik fará barulho alto durante os shows no Ibirapuera.	Respondemos que o evento irá acontecer na plateia externa do Auditório Ibirapuera, que fica localizado na área cultural do Parque Ibirapuera, onde acontecem os eventos do parque, incluindo shows. Também informamos que a nossa equipe conta com diversos profissionais dedicados a cuidar da fauna e flora do parque, além de controlar o volume de som do evento. Além disso, dissemos que sempre realizamos a manutenção dos locais, preservando e limpando, onde há eventos como esse. Lembramos também que pelo plano diretor do Ibirapuera é permitido o acontecimento deste tipo de espetáculo no parque.
10/02/2023	Usuário relata acidente no cachorrodro.	Informamos que acionamos a patrocinadora e que ela já providenciou a retirada das ponteiras de ferro de imediato. Informamos também que a patrocinadora está avaliando a melhoria no mobiliário urbano instalado.
10/02/2023	Usuário reclamou da quantidade de ratos próximos ao banheiro da Praça do Porquinho.	Informamos que realizamos controles frequentes e que a aparição deste animal não é algo comum. Temos rigorosos procedimentos em vigor para garantir que todas as nossas atividades sejam realizadas de forma eficaz e responsável, para que não haja impacto ao meio ambiente. Nossa equipe toma todos os cuidados necessários ao realizar qualquer atividade e também ao selecionar prestadores de serviços para garantir o cumprimento dos nossos procedimentos de preservação da fauna e flora do parque.
11/02/2023	Usuário sugere que as luzes e chafariz fiquem ligados no Parque.	Agradecemos seu contato e colaboração para melhorias em nossos trabalhos, visando a melhor experiência do usuário.



		Realizamos reforma e troca das bombas e iluminação da fonte multimídia e a mesma possui horário programado para funcionamento.
12/02/2023	Usuário reclama de vias interditadas próximo ao parque.	Informamos que os portões foram fechados devido à obstrução de vias, que foi determinada pela Prefeitura de São Paulo e nos informado recentemente. Entendemos a insatisfação, mas é importante esclarecer que o carnaval de rua é tradicional em SP e por muitos anos acontece em frente ao nosso parque e, por isso, estamos todos nos esforçando para entregar a melhor experiência para todos: tanto os que participarão dos blocos, quanto para os frequentadores do ibira. Lembrando que o fechamento dos portões acontece após diversas reuniões e análises com órgãos competentes do poder público e se dá principalmente por uma medida de segurança, já que a concentração e dispersão dos blocos acontecem próximo ao lago do parque, se fazendo necessário então mitigar quaisquer riscos de acidentes.
12/02/2023	Usuário relata furto de bicicleta nas dependências do parque.	Orientamos contato com a GCM e órgãos responsáveis. O usuário já foi atendido e orientado dos procedimentos. Após acordo entre gestores, foi decidido não dar continuidade ao assunto.
13/02/2023	Usuário reclama sobre patinadores na ciclovia.	Informamos ao setor responsável que retornou que a equipe de patinação já foi comunicada e orientada para o uso correto e prudente da ciclovia dentro do parque Ibirapuera.
13/02/2023	Usuário reclama sobre erros de português nas placas e visitantes invadindo gradis.	Informamos que agradecemos os apontamentos, iremos encaminhar ao time de comunicação do parque, que providenciou a correção das mesmas.
13/02/2023	Usuário reclama da inexistência de bebedouros no parque.	Informamos ao setor responsável que nos retornou informando que o parque conta com 21 bebedouros espalhados nos principais pontos do parque, sendo 17 (dezessete) para as pessoas e 4 (quatro) para os pets. Ainda, informamos que todos os bebedouros estão funcionando e que recebem manutenções preventivas semanalmente.
13/02/2023	Usuário reclama da inexistência de bebedouros no parque.	Informamos ao setor responsável que nos retornou informando que o parque conta com 21 bebedouros espalhados nos principais pontos do parque, sendo 17 (dezessete) para as pessoas e 4 (quatro) para os pets. Ainda, informamos que todos os bebedouros estão funcionando e que recebem manutenções preventivas semanalmente.
13/02/2023	Usuário entrou em contato reclamando sobre a proibição de uso do banheiro.	Lamentamos pelo ocorrido e informamos que o setor da limpeza foi orientado a auxiliar a qualquer momento e, também, que a reforma dos banheiros já está programada para este ano e contempla "Banheiros Família", em cada uma das unidades.
14/02/2023	Usuário reclamou que não há banheiros famílias no Ibirapuera.	Informamos que nosso setor de limpeza foi orientado a auxiliar a qualquer momento nestes casos. Além disso dissemos que a reforma dos banheiros que já esta programada para este ano e contempla, no projeto, Banheiros Família em cada uma das unidades.
14/02/2023	Usuário reclama sobre pagamento da prestação de serviço.	Informamos que a área de suprimentos comunicou que será realizado o pagamento até sexta-feira.



15/02/2023	Usuário solicita reclama da falta de refletores na quadra da Nike.	Informamos que as quadras que são iluminadas já eram contempladas pela ENEL/ILUMINA e trata-se de iluminação pública. Solicitamos a ampliação do projeto da ENEL para contemplar de forma satisfatória esta quadra.
17/02/2023	Usuário reclama da velocidade do carrinho.	Informamos que a nossa equipe de segurança patrimonial abordou o indivíduo dentro do parque para a tomada de ações.
17/02/2023	Usuário sugeriu que colocássemos uma placa na ladeira da preguiça.	Informamos que agradecemos a sugestão e encaminhamos ao setor responsável para avaliação.
17/02/2023	Usuário sugere sinalização na ladeira da preguiça.	Agradecemos a sugestão e informamos que estamos sempre buscando trazer inovações para o parque.
17/02/2023	Usuário reclama da retirada das 4 vagas de estacionamento para idosos na entrada do portão 4 do parque Ibirapuera.	Informamos que, em conjunto com a CET, estamos readequando o acesso no referido portão para ajustes e otimização no fluxo do sistema viário. As referidas vagas estão sendo reavaliadas, assim como o ponto de táxi e as bicicletas.
17/02/2023	Usuário sugere mais lanchonetes no Ibirapuera.	Informamos que nossa equipe irá avaliar a sugestão e reiteramos que o contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
18/02/2023	Usuário reclama sobre o horário de funcionamento do ambulatório e os equipamentos do local.	Informamos que a Urbia dispõe de um ambulatório equipado com médico, enfermeiro e técnicos em enfermagem para atendimento do público do parque Ibirapuera, com funcionamento das 06h às 23hs. O parque está preparado com equipe de bombeiros socorristas em pontos estratégicos, e todos os equipamentos necessários para atendimento emergencial até a remoção, incluindo DEA em cada um dos pontos. Durante a semana temos o atendimento assistido por ambulância sob demanda e aos finais de semana temos ambulância o tempo inteiro no parque.
19/02/2023	Usuário reclamou que encontrou pessoas suspeitas na cabine do estacionamento.	Avisamos à equipe de segurança que tomou as medidas necessárias.
19/02/2023	Usuário entrou em contato reclamando que fez a compra de ingresso no site e não teve informação que as vias ficariam interditadas.	Lamentamos a situação e solicitamos que o usuário envie um e-mail para faleconosco@urbiaparques.com.br, para que pudéssemos estornar o valor pago.
21/02/2023	Usuário reclamou que o portão 07 ainda estava fechado às 06h.	Agradecemos o retorno e informamos a área responsável, que informou à equipe da Índigo.
21/02/2023	Usuário reclamou que o estacionamento do portão 7 não está aceitando Sem Parar.	Pedimos desculpas pelo ocorrido. O estacionamento do Parque é gerido pela Índigo. Nós iremos notificar a empresa sobre o ocorrido. Também solicitamos que o usuário entre em contato com a central de atendimento da administradora Índigo pelo telefone 0800 644 04 0.
22/02/2023	Usuário reclama sobre a limitação de uso de apenas uma quadra para pickeball.	Informamos que previamente conversamos com os representantes deste grupo, informamos sobre esta ação e fomos bem recebidos, trabalhamos para melhorar outra quadra para a pratica de Pickle ball, a qual está praticamente pronta e está em andamento um estudo para uma quadra poliesportiva que contenha mais quadras de Pickle ball.
23/02/2023	Usuário sugeriu que nossas sessões gratuitas voltem a ser às 19h.	Informamos que nossas sessões gratuitas estão acontecendo em horários distintos, mas que avisaremos a nossa equipe da sugestão. Agradecemos a sugestão e encaminhamos ao setor responsável.
23/02/2023	Usuário sugere melhorias nas quadras de basquete.	Informamos que agradecemos a sugestão e encaminhamos ao setor responsável.
23/02/2023	Usuário sugere melhorias nas quadras de basquete.	Informamos que agradecemos a sugestão e encaminhamos ao setor responsável.



23/02/2023	Usuário relata roubo de bicicleta nas dependências do parque.	Orientamos contato com a GCM e órgãos responsáveis. Informamos que de acordo com o Contrato de Concessão, a Concessionária tem o dever de cooperar com as autoridades, o que ela vem realizando, inclusive por meio de investimentos em infraestrutura e sistema de monitoramento por câmeras, cuja implantação vem sendo realizado dentro dos prazos contratuais.
24/02/2023	Usuário reclama sobre estacionamentos do parque Ibirapuera.	Informamos que estamos atuando junto à Índigo (empresa responsável pela gestão do estacionamento), para analisar as informações que chegaram ao nosso conhecimento e realizar ações específicas relacionadas a este tema.
24/02/2023	Usuário relata agressão por outro visitante.	Informamos que lamentamos o ocorrido e reforçamos que prezamos pela democracia, respeito e igualdade no uso de todas as instalações do Parque e repudiamos qualquer tipo de agressão aos usuários.
25/02/2023	Usuário reclama sobre estacionamentos do parque Ibirapuera.	Informamos que estamos atuando junto à Índigo (empresa responsável pela gestão do estacionamento), para analisar as informações que chegaram ao nosso conhecimento e realizar ações específicas relacionadas a este tema.
25/02/2023	Usuário sugere banco ou arquibancada nas quadras de vôlei.	Agradecemos o contato e informamos que a sugestão foi encaminhada ao setor responsável para análise.
25/02/2023	Usuário sugere banco ou arquibancada nas quadras de vôlei.	Agradecemos o contato e informamos que a sugestão foi encaminhada ao setor responsável para análise.
25/02/2023	Usuário sugere sinalização para não alimentação de animais.	Agradecemos o contato e informamos que a sugestão foi encaminhada ao setor responsável para análise.
27/02/2023	Usuário sugere pintura das grades em torno do parque.	Agradecemos o contato e informamos que a sugestão foi encaminhada ao setor responsável para análise.
27/02/2023	Usuário sugere manutenção do teto da cobertura ao lado do portão 10.	Agradecemos o contato e informamos que a sugestão foi encaminhada ao setor responsável para análise.
27/02/2023	Usuário entrou em contato reclamando de um guia da trilha do Rio do Boi.	Lamentamos a situação que o usuário passou e informamos que o serviço de guia é contratado particularmente e não tem vínculo com a Urbia.
27/02/2023	Usuária sugere que as luzes e chafariz fiquem ligados no Parque.	Agradecemos o contato e informamos que a sugestão foi encaminhada ao setor responsável para análise.
28/02/2023	Usuário relata assédio moral.	Lamentamos a situação e demos suporte ao usuário. Orientamos a encaminhar denúncia ao alourbia.
28/02/2023	Usuário relata assédio moral.	Lamentamos a situação e demos suporte ao usuário. Orientamos a encaminhar denúncia ao alourbia.
01/03/2023	Usuário sugere limpeza com rodo para secar poça d'água na área infantil.	Agradecemos o contato e informamos que a sugestão foi encaminhada ao setor responsável para análise.



01/03/2023	Usuário reclama de falta de manutenção da quadra de Society	Agradecemos o contato e já direcionamos uma equipe pra fazer a manutenção frequente na quadra, pra que haja a melhor condição para a prática dos esportes. Em relação à iluminação, está em projeto junto à Enel, as quadras que são iluminadas já eram contempladas pela ENEL/ILUMINA e trata-se de iluminação pública.
02/03/2023	Usuário sugere melhorias na quadra do Ibirapuera.	Agradecemos o contato e informamos que a sugestão foi encaminhada ao setor responsável para análise.
03/03/2023	Usuário reclama sobre a limitação de uso de apenas uma quadra para Pickle ball.	Informamos que previamente conversamos com os representantes deste grupo, informamos sobre esta ação e fomos bem recebidos, trabalhamos para melhorar outra quadra para a pratica de Pickle ball, a qual está praticamente pronta e está em andamento um estudo para uma quadra poliesportiva que contenha mais quadras de Pickle ball.
03/03/2023	Usuário sugere uma placa orientando os visitantes a não correrem com seus cachorros no asfalto.	Agradecemos o contato e informamos que a sugestão foi encaminhada ao setor responsável para análise.
03/03/2023	Usuário reclama sobre o som do piquenique Életronik.	Informamos que os eventos são monitorados e são feitas medições antes e durante o evento, a fim de não ultrapassar o limite de decibéis.
03/03/2023	Usuário sugeriu que a gente deixe uns stories de alimentação fixados.	Agradecemos o contato e informamos que a sugestão foi encaminhada ao setor responsável para análise.
03/03/2023	Usuária reclama que a pista de cascalho só tem cachorro andando sem guia e essas pessoas não respeitam a placa.	Informamos que lamentamos o ocorrido e reforçamos que prezamos pela democracia, respeito e igualdade no uso de todas as instalações do Parque e que iremos reforçar com nossa equipe de segurança.
03/03/2023	Usuário reclama sobre excesso de barulho no parque do Ibirapuera.	Informamos que nós possuímos diversas ações ambientais de preservação e cuidados com a natureza, elas podem ser acompanhadas pelas nossas redes sociais https://www.instagram.com/ibirapueraoficial/ . Em relação ao barulho, temos diversos profissionais que durante os eventos e/ou shows, realizam a medição de decibéis e avaliam a qualidade e altura do som, para que esteja sempre dentro do permitido pelas diretrizes do plano diretor.
04/03/2023	Usuário reclama sobre áreas fechadas para manutenção.	Informamos que há algumas áreas do parque que não estão sob nossa gestão, são áreas que permanecem em domínio da prefeitura, por não serem parte da nossa concessão não é possível modificá-las. Quanto a pista de skate, algumas quadras estão passando por reparos e limpeza, por este motivo alguns locais estão fechados por estes dias. Os reparos são realizados com frequência, afim de sempre oferecer aos visitantes os melhores espaços para realização dos esportes.
05/03/2023	Usuário reclama que o motorista do carrinho de coco estava dirigindo e usando o celular, com inúmeras pessoas à frente e à sua volta.	Informamos que o colaborador foi orientado para que isso não aconteça mais.



05/03/2023	Usuário entrou em contato reclamando que havia uma árvore no Parque Jacintho Alberto com risco de queda nos fios de eletricidade da casa dela.	Informamos que a árvore já foi avaliada pela engenheira e será podada.
06/03/2023	Usuária reclama que peixes estão com sinal de falta de oxigenação no lago.	Informamos ao usuário que já entramos em contato com a Divisão de Fauna para nos auxiliarem no manejo dos peixes. Estamos verificando barreiras e processos de filtração naturais. O estudo está em andamento.
07/03/2023	Usuário reclamou que estamos aumentando o movimento de carro no parque.	Informamos que a última cancela foi reformada e não funciona durante a semana. A entrada de pedestres também passou por obras de melhora, visando a acessibilidade, e está pronta para uso.
07/03/2023	Usuária alega assédio moral por funcionário da Indigo.	Lamentamos pela situação ocorrida e informamos ao usuário que foi aberto um processo de apuração do caso junto a Indigo.
07/03/2023	Usuário reclama sobre furto de objetos dentro do seu carro no parque.	Orientamos contato com a GCM e órgãos responsáveis. Informamos que de acordo com o Contrato de Concessão, a Concessionária tem o dever de cooperar com as autoridades, o que ela vem realizando, inclusive por meio de investimentos em infraestrutura e sistema de monitoramento por câmeras, cuja implantação vem sendo realizado dentro dos prazos contratuais.
08/03/2023	Usuário elogia o cuidado com o parque.	Agradecemos elogio e informamos que o mesmo é muito importante para nossas melhorias.
15/03/2023	Usuário reclama da não gratuidade para as sessões escolares.	Informamos que o Planetário do Parque Ibirapuera oferece sessões para o público em geral, com acesso totalmente gratuito a qualquer interessado e no mínimo 1 (uma) vez por semana. Essas sessões não ocorrem em dias fixos pensando em atender um público maior, como ocorreu justamente no caso das sessões realizadas às sextas-feiras, às 19h, por se tratar de um horário de grande procura e atender um público bastante amplo que varia desde crianças, jovens e adultos.
15/03/2023	Usuário sugeriu que o Show da Luna gratuito seja às sextas-feiras.	Agradecemos o contato e informamos que a sugestão foi encaminhada ao setor responsável para análise.
16/03/2023	Usuário sugere jardim sensorial no Ibirapuera.	Agradecemos o contato e informamos que a sugestão foi encaminhada ao setor responsável para análise.
18/03/2023	Usuário reclamou do tempo para alugar Ibirabike.	Informamos que nós já estamos criando soluções para os tempos nas filas e traremos novidades em breve.
18/03/2023	Usuário reclama sobre o fluxo de carros no estacionamento do portão 2.	Lamentamos o ocorrido e informamos que a prefeitura da Cidade de São Paulo está realizando o recapeamento asfáltico da Avenida Pedro Álvares Cabral. Os equipamentos, bem como a operação, inviabilizou a saída pelo portão 02 do estacionamento do parque Ibirapuera, sobrecarregando a saída pelo portão 03.
19/03/2023	Usuário reclama de defeito no bebedouro de cachorros do cachorródromo.	Informamos a nossa equipe que foi até o local realizar a manutenção necessária.



19/03/2023	Usuário elogiou as sessões do Planetário.	Agradecemos elogio e informamos que o mesmo é muito importante para nossas melhorias.
19/03/2023	Usuário sugeriu que informássemos melhor sobre as corridas de rua próximas ao Ibirá.	Agradecemos o contato e informamos que a sugestão foi encaminhada ao setor responsável para análise.
19/03/2023	Usuário reclamou do atendimento do Ibirabike.	Informamos que em relação aos atendimentos prioritários, gostaríamos de esclarecer que seguimos a lei que nos orienta a ter atendimento prioritário e as filas são separadas para garantir um atendimento justo a todos. No entanto, não tínhamos conhecimento da regra citada de que a cada dois atendimentos, o terceiro é prioritário. Vamos verificar essa informação para que possamos melhorar ainda mais o nosso atendimento.
19/03/2023	Usuário reclamou do atendimento do Ibirabike.	Informamos que em relação aos atendimentos prioritários, gostaríamos de esclarecer que seguimos a lei que nos orienta a ter atendimento prioritário e as filas são separadas para garantir um atendimento justo a todos. No entanto, não tínhamos conhecimento da regra citada de que a cada dois atendimentos, o terceiro é prioritário. Vamos verificar essa informação para que possamos melhorar ainda mais o nosso atendimento.
19/03/2023	Usuário reclama de atendimento no Ibirabike.	Informamos que em relação aos atendimentos prioritários, gostaríamos de esclarecer que seguimos a lei que nos orienta a ter atendimento prioritário e as filas são separadas para garantir um atendimento justo a todos. No entanto, não tínhamos conhecimento da regra citada de que a cada dois atendimentos, o terceiro é prioritário. Vamos verificar essa informação para que possamos melhorar ainda mais o nosso atendimento.
20/03/2023	Usuário sugere melhorias sobre o estacionamento do Ibirapuera.	Informamos que agradecemos o feedback e que levaremos para a nossa equipe. Lembramos que o estacionamento é operado por um parceiro, a Índigo. Também informamos que o usuário pode entrar em contato com a Índigo pelo telefone 0800 644 04 07 de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, e aos sábados das 9h às 15h.
20/03/2023	Usuário sugere melhorias sobre o estacionamento do Ibirapuera.	Informamos que agradecemos o feedback e que levaremos para a nossa equipe. Lembramos que o estacionamento é operado por um parceiro, a Índigo. Também informamos que o usuário pode entrar em contato com a Índigo pelo telefone 0800 644 04 07 de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, e aos sábados das 9h às 15h.
21/03/2023	Usuário sugere pisos de borracha nas áreas kids.	Agradecemos o contato e informamos que a sugestão foi encaminhada ao setor responsável para análise.
24/03/2023	Usuário sugere melhorias para o parque Ibirapuera.	Agradecemos o contato e informamos que a sugestão foi encaminhada ao setor responsável para análise.
25/03/2023	Usuário sugeriu que colocássemos uma placa de aviso próximo à Ladeira da Preguiça.	Informamos que agradecemos a sugestão e encaminhamos ao setor responsável para avaliação.
25/03/2023	Usuário reclamou que o parque Jacintho Alberto está com grama alta.	Informamos que a poda está agendada para a próxima semana.
26/03/2023	Usuário entrou em contato reclamando que a sessão das 15h não começou às 15h.	Informamos que as sessões do planetário possuem um prazo de 10 minutos de tolerância aos visitantes que ainda não chegaram.



28/03/2023	Usuário sugere comunicação nos totens sobre o asfalto quente para os pets	Agradecemos o contato e informamos que a sugestão foi encaminhada ao setor responsável para análise.
30/03/2023	Usuário sugere que limpemos a poça d'água	Agradecemos o contato e informamos que a sugestão foi encaminhada ao setor responsável para análise.
30/03/2023	Usuário reclama sobre estacionamentos do Parque Ibirapuera	Informamos que estamos atuando junto à Índigo (empresa responsável pela gestão do estacionamento), para analisar as informações que chegaram ao nosso conhecimento e realizar ações específicas relacionadas a este tema.

Fonte: Comunicação Urbia, 2023.



4. CONSTATAÇÕES DE OCORRÊNCIAS

4.1. OCORRÊNCIAS AMBULATORIAIS:

O detalhamento das ocorrências é apresentado no Anexo I deste documento. Cabe informar que os dados considerados sensíveis (nome, idade, contato de pacientes e equipe médica) serão preservados neste relatório utilizando as métricas cabíveis e adequadas na publicização de casos clínicos e dados de prontuários médico-ambulatoriais.

4.2. OCORRÊNCIAS DE SEGURANÇA

O detalhamento das ocorrências é apresentado no Quadro 7. Cabe informar que os dados considerados sensíveis (nome, idade, contato de pacientes e equipe médica) serão preservados neste relatório utilizando as métricas cabíveis e adequadas na publicização de casos de segurança e dados de prontuários policiais.

QUADRO 7: OCORRÊNCIAS DE SEGURANÇA

DATA	DESCRIÇÃO	MEDIDAS TOMADAS	TEMPO DE RESPOSTA
01/01/2023	CRIANÇA PERDIDA	FOI LOCALIZADO E ENTREGUE A MÃE.	5 MIN
02/01/2023	CRIANÇA PERDIDA	FOI ENTREGUE AO PAI SR F. C. M. S.	3 MIN
03/01/2023	DANOS A ESTRUTURAS FÍSICAS	CONSTATOU-SE O FURTO EM RESIDÊNCIA NO DIA SEGUINTE E A PM FOI ACIONADA E ELABORADO B.O.	10 MIN
01/01/2023	CRIANÇA PERDIDA	A CRIANÇA FOI LOCALIZADA E ENTREGUE A MÃE.	7 MIN
07/01/2023	CRIANÇA PERDIDA	FORAM ENCAMINHADOS A ADM E FICARAM A ESPERA DE SUA MÃE.	6 MIN
08/01/2023	ACIDENTE ENVOLVENDO CÃO	DONO DO CACHORRO TENTOU SE EVADIR DO PARQUE, MAS OS VIGILANTES NÃO PERMITIRAM. GCM ACIONADA E RESOLVEU O PROBLEMA E AS PARTES FORAM LIBERADAS.	2 MIN
08/01/2023	RECLAMAÇÃO DE USUÁRIO	ACIONADO OS VIGILANTES QUE RESOLVERAM O PROBLEMA NO LOCAL.	1 MIN
11/01/2023	DESINTELIGÊNCIA	ACIONADO OS VIGILANTES QUE RESOLVERAM O PROBLEMA NO LOCAL E BOMBEIROS PARA PRESTAR SOCORRO	3 MIN
14/01/2023	CRIANÇA PERDIDA	FOI ENTREGUE A SUA MÃE A. D.	5 MIN
14/01/2023	CRIANÇA PERDIDA	FOI ENTREGUE AO SEU PAI	7 MIN
14/01/2023	CRIANÇA PERDIDA	FOI ENTREGUE A SUA MÃE	6 MIN
15/01/2023	CRIANÇA PERDIDA	FOI ENTREGUE AO PAI SR D. B. L.	9 MIN
16/01/2023	FURTO	SOLICITADO APOIO DA GCM JUNTO COM OS VIGILANTES RONDA BIKE	2 MIN
18/01/2023	CRIANÇA PERDIDA	FOI LOCALIZADA E ENTREGUE AO PAI	10 MIN
19/01/2023	FURTO	INDIVÍDUO FOI ABORDADO NO P3 E DEVOLVEU A RODA	4 MIN
19/01/2023	CRIANÇA PERDIDA	FOI LOCALIZADO O PAI SR E. R. O., E A CRIANÇA FOI ENTREGUE A ELE.	8 MIN
19/01/2023	CRIANÇA PERDIDA	FOI LOCALIZADO O PAI SR E. R. O., E A CRIANÇA FOI ENTREGUE A ELE.	8 MIN
20/01/2023	FURTO	GCM ACIONADA E TODOS CONDUZIDOS AO 27 DP.	2 MIN
21/01/2023	FURTO	BIKE LOCALIZADA PELO PARQUE	5 MIN
21/01/2023	CRIANÇA PERDIDA	COM O AUXÍLIO DO VIGILANTE SUA MÃE FOI LOCALIZADA	7 MIN
21/01/2023	SUSPEITA DE ABUSO SEXUAL	SEGURANÇA COMPARECEU AO LOCAL REALIZOU CONTATO COM A VÍTIMA, PORÉM, SUSPEITO NÃO FOI LOCALIZADO	2 MIN
22/01/2023	CRIANÇA PERDIDA	O RONDA BIKE ENTÃO PASSOU AS SUAS CARACTERÍSTICAS VIA RÁDIO HT E ASSIM CONSEGUIRAM ENCONTRAR A SUA IRMÃ M.	5 MIN
22/01/2023	CRIANÇA PERDIDA	O RONDA BIKE PASSOU AS CARACTERÍSTICAS DA MENOR VIA RÁDIO HT E ASSIM ENCONTRANDO A MÃE SRA. M.	5 MIN
22/01/2023	CRIANÇA PERDIDA	O RONDA BIKE ENTÃO PASSOU AS INFORMAÇÕES E CARACTERÍSTICAS DA CRIANÇA VIA RÁDIO HT, E LOGO A ENCONTROU.	6 MIN
23/01/2023	FURTO	BIKE LOCALIZADA PELO PARQUE	7 MIN

DATA	DESCRIÇÃO	MEDIDAS TOMADAS	TEMPO DE RESPOSTA
24/01/2023	CRIANÇA PERDIDA	A RONDA BIKE, REALIZANDO RONDA ENCONTROU O MENOR NAS PROXIMIDADES DO BAMBUZAL.	6 MIN
24/01/2023	CRIANÇA PERDIDA	RONDA BIKE DURANTE RONDA ENCONTROU A ADOLESCENTE PRÓXIMO A LADEIRA DA PREGUIÇA E FEZ O ENCONTRO COM A TIA J. L. A.	10 MIN
25/01/2023	CRIANÇA PERDIDA	OS RONDAS BIKES REALIZARAM BUSCA PRÓXIMO AO LOCAL E AO ENCAMINHAR A MÃE PARA ADMINISTRAÇÃO ENCONTRARAM A MENOR PROXIMO A PRAÇA DA PAZ.	8 MIN
25/01/2023	CRIANÇA PERDIDA	A MAE FOI INFORMADA QUE SUA FILHA ESTAVA NA ADM E FOI ATÉ O LOCAL	7 MIN
25/01/2023	CRIANÇA PERDIDA	O PAI SE ENCONTRAVA NO PAVILHAO JAPONES E FOI ENCAMINHADO ATÉ A ADM PARA ENCONTRAR O MENOR.	7 MIN
25/01/2023	CRIANÇA PERDIDA	A MAE SE ENCONTRAVA NA LADEIRA E FOI ENCAMINHADA ATÉ A ADM PARA ENCONTRAR OS MENORES	11 MIN
25/01/2023	FURTO	BIKE LOCALIZADA PELO PARQUE	12 MIN
25/01/2023	CRIANÇA PERDIDA	OS MENORES FORAM ENCAMINHADOS ATÉ A ADMINISTRAÇÃO DO PARQUE COM AUXÍLIO DA GCM AONDE ENCONTRAM SEU RESPONSÁVEL J. K. O. N.	7 MIN
27/01/2023	TENTATIVA SUICIDIO	ACIONADO BOMBEIROS, EQUIPE DE SEGURANÇA E GCM QUE COMPARECERAM AO LOCAL E CONDUZIRAM O MUNICÍPE AO HOSPITAL DO JABAQUARA	2 MIN
28/01/2023	CRIANÇA PERDIDA	AO FAZER A RONDA NAS PROXIMIDADES A RONDA BIKE VANDO ENCONTROU O MENOR PRÓXIMO A PISTA DE SKATE AS 14:32HRS.	6 MIN
29/01/2023	CRIANÇA PERDIDA	O MENOR FOI LOCALIZADO PRÓXIMO A PRAÇA DO LEÃO	6 MIN
01/02/2023	ACESSO PROIBIDO	MUNICÍPE DENTRO DO LAGO NA PRAÇA DA PAZ, SEGURANÇA RETIROU O MESMO	1 MIN
01/02/2023	TENTATIVA DE FURTO	FOI REALIZADO A RONDA PELO PARQUE, PORÉM, OS SUSPEITOS NÃO FORAM LOCALIZADOS	3 MIN
04/02/2023	USUÁRIO DE ENTORPECENTE	ACIONADO GCM QUE COMPARECEU AO LOCAL E EFETUOU ABORDAGEM	3 MIN
05/02/2023	CRIANÇA PERDIDA	O VIGILANTE CONDUZIU O DAVI ATÉ A ADM PARA O ENCONTRO DA PRIMA SRA EMILY PAIVA TEL. (11)99023-7532 CPF: 420.005.418-6.	4 MIN
05/02/2023	FURTO	BIKE LOCALIZADA PELO PARQUE	12 MIN
11/02/2023	FURTOS	O LÍDER DOUGLAS RE: 8804 FOI ATÉ O LOCAL E PRESTOU ORIENTAÇÃO AO MUNICÍPE E O ORIENTANDO A ABRIR O BOLETIM DE OCORRÊNCIA.	4 MIN
11/02/2023	FURTO	RONDA REALIZADA PELO PARQUE, PORÉM, INDIVÍDUO NÃO FOI LOCALIZADO	6 MIN
14/02/2023	ACESSO PROIBIDO	RONDA MOTO ABORDOU E ORIENTOU O MESMO	1 MIN
15/02/2023	FURTO	CONTATO COM A REDE DE SEGURANÇA, PORÉM, NÃO FOI LOCALIZADA	9 MIN
15/02/2023	ROUBO	GCM ACIONADA, FREQUENTADOR FOI ORIENTADO A FAZER BO E LIBERADO	15 MIN

DATA	DESCRIÇÃO	MEDIDAS TOMADAS	TEMPO DE RESPOSTA
17/02/2023	ROUBO	GCM ACIONADA, FREQUENTADOR FOI ORIENTADO A FAZER BO E LIBERADO	11MIN
18/02/2023	TENTATIVA DE FURTO	CONTROLADOR INIBIU A SAÍDA DA BIKE E OS MENORES SE EVADIRAM	17 MIN
19/02/2023	TENTATIVA DE ROUBO	RONDA REALIZADA PELO PARQUE, PORÉM, INDIVÍDUO NÃO FOI LOCALIZADO	19 MIN
20/02/2023	TENTATIVA DE ASSÉDIO	RONDA REALIZADA PELO PARQUE, PORÉM, INDIVÍDUO NÃO FOI LOCALIZADO	3 MIN
26/02/2023	ACESSO PROIBIDO	MUNICÍPE DENTRO DO LAGO NA PRAÇA DA PAZ, SEGURANÇA RETIROU O MESMO	1 MIN
26/02/2023	ROUBO	BIKE LOCALIZADA PELO PARQUE	11 MIN
02/03/2023	SUSPEITO DE ARMA DE FOGO	APÓS ABORDAGEM, ELE INFORMOU SER AGENTE PENITENCIÁRIO E AMEAÇOU UM MUNICÍPE QUE ESTAVA ASSEDIANDO SUA ESPOSA	5 MIN
05/03/2023	CRIANÇA PERDIDA	A VIGILANTE ENTÃO PASSOU AS CARACTERÍSTICAS DO GAEL NA REDE VIA HT E LOGO OS PAIS FORAM LOCALIZADOS E ENTÃO FEITO O REENCONTRO.	9 MIN
05/03/2023	CRIANÇA PERDIDA	O VIGILANTE ENTÃO PASSOU AS CARACTERÍSTICAS DO MENOR NA REDE VIA HT E CONDUZIU ATÉ O PRÉDIO DA ADM. PARA AGUARDAR O REENCONTRO COM A IRMÃ QUE LOGO FOI CONDUZIDA AO LOCAL.	5 MIN
05/03/2023	CRIANÇA PERDIDA	A INSPETORA ACIONOU O RONDA BIKE GLEIBISON FERREIRA RE:707 PARA CONDUZIR O MENOR ATÉ O A ADM PARA REALIZAR O REENCONTRO COM OS RESPONSÁVEIS.	8 MIN
09/03/2023	ASSÉDIO SEXUAL	RONDA REALIZADA PELO PARQUE, PORÉM, INDIVÍDUO NÃO FOI LOCALIZADO	6 MIN
11/03/2023	USUÁRIO DE ENTORPECENTE	ACIONADO A GCM QUE COMPARECEU AO LOCAL E AO REALIZAR A BUSCA PESSOAL ENCONTROU QUANTIDADE DE DROGAS NECESSÁRIAS PARA CONDUZIR AO 27º DP	11 MIN
12/03/2023	CRIANÇA PERDIDA	E ASSIM A GCM ENCONTROU O MESMO DENTRO DA QUADRA DE BASQUETE E ENTREGOU PARA A MÃE NA ADM. SEM MAIS NOVIDADES	15 MIN
16/03/2023	ASSÉDIO SEXUAL	EFETUADO RONDA PELO LOCAL, NÃO IDENTIFICAMOS OS SUSPEITOS, GCM COMPARECEU AO LOCAL PARA APOIO, MUNICÍPE FOI EMBORA COM SEU AMIGO	13 MIN
16/03/2023	ASSÉDIO SEXUAL	ACIONADO GCM QUE COMPARECEU AO LOCAL E EFETUOU ABORDAGEM E CONDUZIU O INDIVÍDUO AO 27º DP	18 MIN
17/03/2023	DESINTELIGÊNCIA	GRUPO DE INDIVÍDUOS, PEGARAM 1 BICICLETA FAMILA QUE ESTAVAM ABANDONADAS PRÓXIMO ÀS QUADRAS. CCO ACIONOU A REDE E RONDA BIKE FIZERAM ABORDAGEM. INDIVÍDUOS ENTRARAM EM CONFRONTO COM VIGILANTES PRÓXIMO AO P6, COM PEDAÇOS DE MADEIRA E PEDRAS, ATINGINDOS OS COLABORADORES E QUEBRANDO CADEADO DO PORTÃO.	22 MIN
18/03/2023	CRIANÇA PERDIDA	A VIGILANTE RONDA-BIKE MARIA ÂNGELA ADUCCI ACOMPANHOU O HENRY ATÉ A ADM PARA SER FEITO O REENCONTRO COM OS PAIS.	3 MIN
18/03/2023	CRIANÇA PERDIDA	O VIGILANTE IDEVAN CAZUZA RE:202038 ACOMPANHOU O CAUÊ ATÉ A BASE DE SEGURANÇA PARA REALIZAR O REENCONTRO COM A SRA. ANA CLAUDIA BRAGA (MÃE) QUE JÁ ESTAVA O AGUARDANDO.	9 MIN

DATA	DESCRIÇÃO	MEDIDAS TOMADAS	TEMPO DE RESPOSTA
18/03/2023	CRIANÇA PERDIDA	A VIGILANTE PASSOU AS CARACTERÍSTICAS DO LORENZO NA REDE VIA HT E O ACOMPANHOU ATÉ A ADM PARA SER REALIZADO O REENCONTRO. MÃE: LEILA MENEGHETTI RG: 54.858.107.1.	6 MIN
18/03/2023	ROUBO	ACIONADO PM QUE COMPARECEU AO LOCAL E FEZ A TRATATIVAS	11 MIN
19/03/2023	CRIANÇA PERDIDA	O VIGILANTE ACOMPANHOU A EMILE ATÉ A ADM PARA SER REALIZADO O REENCONTRO COM O RESPONSÁVEL QUE ESTAVA A SUA ESPERA.	11 MIN
19/03/2023	CRIANÇA PERDIDA	O VIGILANTE INFORMOU NA REDE VIA HT AS CARACTERÍSTICAS DO ARTHUR E ENCAMINHOU O PAI ATÉ A ADM PARA AGUARDAR O REENCONTRO. FOI REALIZADA UMA BUSCA NA QUAL FOI ENCONTRADO E LEVADO ATÉ O PAI.	10 MIN
19/03/2023	CRIANÇA PERDIDA	A INSPETORA ACIONOU O RONDA BIKE GLEIBISON FERREIRA RE:707 PARA CONDUZIR O MENOR ATÉ O A ADM PARA REALIZAR O REENCONTRO COM OS RESPONSÁVEIS.	5 MIN
19/03/2023	CRIANÇA PERDIDA	. O VIGILANTE INFORMOU NA REDE VIA HT AS CARACTERÍSTICAS DO TONY PARA QUE FOSSE FEITO O REENCONTRO.	8 MIN
21/03/2023	TENTATIVA DE SUÍCIDIO	SEGURANÇA COMPARECEU AO LOCAL JUNTO A PM E REMOVERAM O MUNICIPE DO LAGO	3 MIN
21/03/2023	IMPORTUNAÇÃO	SEGURANÇA COMPARECEU AO LOCAL PARA RERTIRAR O MORADOR DE RUA	3 MIN
21/03/2023	TENTATIVA DE FURTO	SEGURANÇA COMPARECEU AO LOCAL PARA RERTIRAR O MORADOR DE RUA	4 MIN
22/03/2023	TENTATIVA DE FURTO	REGISTRO E BUSCAS VIA CFTV. CCO INICIOU UMA BUSCA PORÉM NÃO IDENTIFICADO. ÀS 18:15 APROXIMADAMENTE COPIAMOS NA QUADRAS 3 MIRINS COM IBIRABIKES, SENDO UMA MIRIM E DUAS INDIVIDUAIS ADULTAS. ACIONAMOS A REDE E ELAS FORAM SENTIDO PRAÇA DAS COBRAS/P6.	7 MIN
22/03/2023	TENTATIVA DE FURTO	RONDA REALIZADA PELO PARQUE, PORÉM, INDIVIDUO NÃO FOI LOCALIZADO	9 MIN
23/03/2023	TENTATIVA DE FURTO	RONDA REALIZOU CONTATO VISUAL ATÉ QUE OS INDIVDUOS SAIRAM NO P7	8 MIN
24/03/2023	FURTO	REALIZADO RONDA PELO PARQUE E A BOLSA NÃO FOI LOCALIZADA	5 MIN
25/03/2023	FURTO	CCO TENTOU ACIONAR GCM, INSPETORA THÁIS E SUPERVISOR ROBSON ACOMPANHARAM A OCORRÊNCIA	9 MIN
25/03/2023	TENTATIVA DE ROUBO	RONDA REALIZADA PELO PARQUE, PORÉM, INDIVIDUO NÃO FOI LOCALIZADO	8 MIN
26/03/2023	CRIANÇA PERDIDA	LOGO EM SEGUIDA O PAI DA MIRIM VEIO DE ENCONTRO COM O VIGILANTE QUE ESTAVA COM SUA FILHA QUE ASSIM FOI ENTREGUE AO PAI. SEM MAIS NOVIDADES.	6 MIN
26/03/2023	CRIANÇA PERDIDA	FOI FEITA UMA RONDA PELO PARQUE E O SR. DANIEL FOI ATÉ O VIGILANTE DO PARQUINHO ARIELSON RE:00026 INFORMA QUE SEU FILHO ESTAVA PERDIDO DELE E O MESMO INFORMOU QUE SEU FILHO ESTAVA NO P4 A SEU AGUARDO, E O MESMO FOI ATÉ O LOCAL AO ENCONTRO DE SEU FILHO E O VIGILANTE LEANDRO ENTREGOU O MIRIM AO PAI. SEM MAIS NOVIDADES.	6 MIN

DATA	DESCRIÇÃO	MEDIDAS TOMADAS	TEMPO DE RESPOSTA
26/03/2023	ACESSO PROIBIDO	EQUIPE DE SEGURANÇA COMPARECEU AO LOCAL PARA REMOVER O MUNÍCIPE.	2 MIN
26/03/2023	CRIANÇA PERDIDA	LOGO EM SEGUIDA O PAI THIAGO LAGOSTA RG:44933938 DA CRIANÇA APARECEU NO LOCAL DE ORIGEM ONDE SE ENCONTRAVA O MENOR. SEM MAIS NOVIDADES.	9 MIN
26/03/2023	CRIANÇA PERDIDA	AS RONDAS BIKES FIZERAM RONDA PRÓXIMO AO LOCAL E O MENOR FOI ENCONTRADO E LEVADO ATÉ A ADMINISTRAÇÃO DE ENCONTRO COM SUA MÃE RESPONSÁVEIS (MURA XAVIER NERY (MÃE). SEM MAIS NOVIDADES	9 MIN
26/03/2023	CRIANÇA PERDIDA	AS RONDAS BIKES FIZERAM RONDA PRÓXIMO AO LOCAL E OS MENORES FORAM ENCONTRADOS E LEVADOS ATÉ A ADMINISTRAÇÃO DE ENCONTRO COM SUA MÃE TATIANA MARIA RG:360185356. SEM MAIS NOVIDADES.	5 MIN
25/03/2023	CRIANÇA PERDIDA	A EQUIPE DE RONDAS REALIZOU UMA BUSCA E ENCONTROU O VINICIUS PRÓXIMO PISTA DE SKATE FOI FEITO O REENCONTRO.	3 MIN
29/03/2023	VANDALISMO	SEGURANÇA COMPARECEU AO LOCAL E ORIENTOU	2 MIN
30/03/2023	TENTATIVA DE ROUBO	RONDA REALIZADA PELO PARQUE, PORÉM, INDIVÍDUO NÃO FOI LOCALIZADO	5 MIN

Fonte: Segurança Urbia, 2023

5. ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS E ESPORTIVAS

5.1. QG MICHELOB

Em parceria com a QG Michelob Ultra, cerveja low carb da empresa Ambev, a Urbia disponibiliza para os frequentadores do Parque Ibirapuera um espaço exclusivo de treinos. As aulas, gratuitas e abertas ao público a partir de 18 anos, foram oferecidas às segundas-feiras, sábados e domingos, das 7h às 13h, e feriados, das 10h às 16h, na Praça da Paz, próximo ao Madureira. Os treinos têm duração de uma hora e são restritos para grupos de até 20 pessoas, mediante agendamento.

Figura 107: QG Michelob



Fonte: Urbia, 2023.

5.2. GATORADE

Ativação de Gatorade com 6 promotores incentivando a prática de atividade física em troca de um isotônico para hidratação após o exercício seguindo o mote “#SuaQueDá”. A ação aconteceu nas quadras de Gatorade e na praça da paz onde temos o maior número de pessoas praticando esporte dentro do parque. Além do isotônico, a Gatorade também ofereceu o empréstimo de bolas (futsal, vôlei e

futevôlei) e coletes para divisão de times para promover ainda mais o esporte/saúde.

Figura 108: Aulão Gatorade



Fonte: Urbia, 2023.

5.3. APRESENTAÇÕES ESCOLA DE MÚSICA DO AUDITÓRIO IBIRAPUERA

Apresentação: Aniversário de São Paulo

LOCAL: Auditório Ibirapuera - Oscar Niemeyer

DATA: 05/01

DESCRIÇÃO: A Orquestra Furiosa da Escola de Música do Parque Ibirapuera homenageia a cidade de São Paulo pelo aniversário dos 469 anos, sob regência do maestro Nailor Proveta e participação especial da Banda Aldeia.

Figura 109: Apresentação gratuita da escola de música no Auditório Ibirapuera



Fonte: Urbia, 2023.

6. EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS

Para melhorar a comunicação entre a Urbia e os Equipamentos Não Concedidos, foi implementada uma reunião mensal, onde são apresentadas todas as interferências, interfaces, questões operacionais e a programação de eventos. Com isso, é possível antecipar a programação e melhor planejamento das ações, visando uma melhor experiência dos usuários e atendimento as demandas dos equipamentos não concedidos.

7. CONSELHO GESTOR

Neste Período a Urbia participou ativamente de todas as reuniões do Conselho Gestor do Parque Ibirapuera, prestando todos os esclarecimentos solicitados. As reuniões aconteceram nas datas 11/01/2023, 08/02/2023 e 22/03/2023. Apesar de não ter tido acesso as atas das reuniões ocorridas com o Conselho Gestor no período, a Urbia apresentou informações importantes do andamento das operações e rotinas do Parque, com explicações acerca de eventos ocorridos, principais ações operacionais e melhorias de infraestrutura do Parque, ocorrências e governança junto ao Poder Concedente, entre outras pautas.