



RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES

**PARQUE: LAJEADO - IZAURA
PEREIRA DE SOUZA FRANZOLIN**

1º TRIMESTRE - ANO 2023

Sumário

1.	PLANOS OPERACIONAIS.....	7
1.1.	ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO.....	7
1.2.	ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO.....	18
1.3.	MANEJO E CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS.....	22
1.3.1.	MANEJO ARBÓREO.....	32
1.4.	MANEJO E CONSERVAÇÃO DA FAUNA.....	35
1.5.	GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS.....	35
1.6.	SEGURANÇA PATRIMONIAL.....	36
1.7.	ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL.....	37
1.8.	CONSCIENTIZAÇÃO E INCLUSÃO.....	37
1.9.	PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS E PROTEÇÃO CONTRA DESCARGAS ATMOSFÉRICAS....	38
1.1.	ZELADORIA E LIMPEZA.....	38
2.	COMPARATIVO - PLANOS OPERACIONAIS.....	47
3.	RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE USUÁRIOS.....	49
4.	CONSTATAÇÕES DE OCORRÊNCIAS.....	49
5.	EVENTOS.....	50
6.	ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS E ESPORTIVAS.....	53
7.	OCORRÊNCIAS RELACIONADAS AOS EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS.....	56
8.	CONSELHO GESTOR.....	56

FIGURAS

Figura 1: Treinamento brigadista.....	8
Figura 2: Treinamento brigadista.....	8
Figura 3: Orientação.....	8
Figura 4: Orientação.....	8
Figura 5: Orientação.....	9
Figura 6: Orientação.....	9
Figura 7 - Balanço quantitativo Janeiro 2023.....	12
Figura 8 – Destaques Imprensa Janeiro 2023.....	13
Figura 9 – Destaques Imprensa Janeiro 2023.....	13
Figura 10 – Destaques Imprensa Janeiro 2023.....	14
Figura 11 - Balanço quantitativo Fevereiro 2023.....	14
Figura 12 – Destaques Imprensa Fevereiro 2023.....	15
Figura 13 – Destaques Imprensa Fevereiro 2023.....	15
Figura 14 – Destaques Imprensa Fevereiro 2023.....	16
Figura 15 - Balanço quantitativo Março 2023.....	16
Figura 16 – Destaques Imprensa Março 2023.....	17
Figura 17 – Destaques Imprensa Março 2023.....	17
Figura 18 – Destaques Imprensa Março 2023.....	18
Figura 19: Limpeza Despraguejamento do gradil do parque, Antes.....	23
Figura 20: Limpeza Despraguejamento do gradil do parque, Depois.....	23
Figura 21: Limpeza Despraguejamento do gradil do parque, Antes.....	23
Figura 22: Limpeza Despraguejamento do gradil do parque, Depois.....	23
Figura 23: Limpeza Despraguejamento do gradil do parque, Antes.....	24
Figura 24: Limpeza Despraguejamento do gradil do parque, Depois.....	24
Figura 25: Limpeza Despraguejamento do piso intertravado, Antes.....	24
Figura 26: Limpeza Despraguejamento do piso intertravado, Depois.....	24
Figura 27: : Limpeza Despraguejamento do piso intertravado, Antes.....	25
Figura 28: Limpeza Despraguejamento do piso intertravado, Depois.....	25
Figura 29: Limpeza e despraguejamento do córrego, Antes.....	25
Figura 30: Limpeza e despraguejamento do córrego, Depois.....	25
Figura 31: Limpeza e despraguejamento do Playground, Antes.....	26
Figura 32: Limpeza e despraguejamento do Playground, Depois.....	26
Figura 33 Refilamento dos jardim, Antes.....	26
Figura 34: Refilamento dos jardins, Depois.....	26
Figura 35: Refilamento dos jardim, Antes.....	27
Figura 36: Refilamento dos jardim, Depois.....	27
Figura 37: Refilamento dos jardim, Antes.....	27
Figura 38: Refilamento dos jardim, Depois.....	27
Figura 39: Plantio Lirio da Paz, Antes.....	28
Figura 40: Plantio Lirio da Paz, Depois.....	28
Figura 41: Plantio de Lambari no canteiro abaixo da Palmeira, Antes.....	28
Figura 42: Plantio de Lambari no canteiro abaixo da Palmeira, Depois.....	28
Figura 43: Plantio Amendoim no jardim do Playground, Antes.....	29
Figura 44: Plantio Amendoim no jardim do Playground, Depois.....	29
Figura 45: Plantio Singônio no jardim do Playground, Antes.....	29
Figura 46: Plantio Singônio no jardim do Playground, Depois.....	29
Figura 47: Plantio Singônio no jardim de frente dos banheiros de uso público, Antes.....	30

Figura 48: Plantio Singônio no jardim de frente dos banheiros de uso público, Depois.	30
Figura 49: Manutenção Composteira, Antes.	30
Figura 50: Manutenção Composteira, Depois.	30
Figura 51: Irrigação canteiros e jardins.	31
Figura 52: Irrigação canteiros e jardins.	31
Figura 53: Corte de grama, Antes.	31
Figura 54: Corte de grama, Depois.	31
Figura 55: Corte de grama, Antes.	32
Figura 56: Corte de grama, Depois.	32
Figura 57: Plantio muda de árvore.	34
Figura 58: Plantio muda de árvore.	34
Figura 59: Plantio muda de árvore.	34
Figura 60: Plantio muda de árvore.	34
Figura 61: Lavagem dos caminhos, Antes.	39
Figura 62: Lavagem dos caminhos, Durante.	39
Figura 63: Lavagem dos caminhos, Durante.	39
Figura 64: Lavagem dos caminhos, Depois.	39
Figura 65: Limpeza e Lavagem dos banheiros de uso público.	40
Figura 66: Limpeza e Lavagem dos banheiros de uso público.	40
Figura 67: Limpeza e Lavagem dos banheiros de uso público.	40
Figura 68: Limpeza e Lavagem dos banheiros de uso público.	40
Figura 69: Limpeza e Lavagem dos banheiros de uso público.	41
Figura 70: Limpeza e Lavagem da administração.	41
Figura 71: Limpeza e Lavagem da administração.	41
Figura 72: Limpeza e Lavagem da administração.	41
Figura 73: Limpeza e Rastelagem do Playground, Antes.	42
Figura 74: Limpeza e Rastelagem do Playground, Durante.	42
Figura 75: Limpeza e Rastelagem do Playground, Durante.	42
Figura 76: Limpeza e Rastelagem do Playground, Depois.	42
Figura 77: Limpeza e Rastelagem do Playground, Depois.	43
Figura 78: Lavagem Bebedouros.	43
Figura 79: Lavagem Bebedouros.	43
Figura 80: Lavagem Bebedouros.	43
Figura 81: Limpeza grelhas de captação de água pluvial.	44
Figura 82: Limpeza grelhas de captação de água pluvial.	44
Figura 83: Limpeza grelhas de captação de água pluvial.	44
Figura 84: Limpeza grelhas de captação de água pluvial.	44
Figura 85: Limpeza grelhas de captação de água pluvial.	45
Figura 86: Limpeza grelhas de captação de água pluvial.	45
Figura 87: Varrição, Antes.	45
Figura 88: Varrição, Depois.	45
Figura 89: Varrição, Antes.	46
Figura 90: Varrição, Depois.	46
Figura 91: Varrição, Antes.	46
Figura 92: Varrição, Depois.	46
Figura 93: Plantio para comemoração ao Dia Internacional da Mulher.	51
Figura 94: Plantio para comemoração ao Dia Internacional da Mulher.	51
Figura 95: Plantio para comemoração ao Dia Internacional da Mulher.	51

Figura 96: Plantio para comemoração ao Dia Internacional da Mulher.....	51
Figura 97: Trilha Monitorada pelo parque.....	52
Figura 98: Trilha Monitorada pelo parque.....	52
Figura 99: Trilha Monitorada pelo parque.....	52
Figura 100: Trilha Monitorada pelo parque.....	52
Figura 101: Ginastica terceira idade.....	54
Figura 102: Ginastica terceira idade.....	54
Figura 103: TAI CHI CHUAN.....	54
Figura 104: TAI CHI CHUAN.....	54
Figura 105: Massoterapia no Dia Internacional da Mulher.....	55
Figura 106: Massoterapia no Dia Internacional da Mulher.....	55
Figura 107: Palestra sobre alimentação saudável e acupuntura auricular.....	55
Figura 108: Palestra sobre alimentação saudável e acupuntura auricular.....	55
Figura 109: Palestra sobre alimentação saudável e acupuntura auricular.....	56
Figura 110: Palestra sobre alimentação saudável e acupuntura auricular.....	56

QUADROS

Quadro 1 - Canais de Comunicação Urbia.....	9
Quadro 2 - Informações de Eventos.....	50
Quadro 3 - Atividades Socioculturais.....	53

TABELAS

Tabela 1 - Quadro funcional parque Lajeado.....	7
Tabela 2 - Treinamentos Realizados Urbia.....	7
Tabela 3 - Atendimento Fale Conosco - Parque Ibirapuera.....	10
Tabela 4 - Redes Sociais Urbia (@ibirapueraoficial).....	10
Tabela 5 - Redes Sociais Urbia (@urbiaparques).....	11
Tabela 6 - Publicações em Veículos de Imprensa.....	12
Tabela 7 - Público do 1º Trimestre de 2023 - Lajeado.....	19
Tabela 8 - Pesquisa de Satisfação - Parque Lajeado.....	21
Tabela 9 - Compensação ambiental.....	33
Tabela 10 - Manejo de Fauna.....	35
Tabela 11 - Gerenciamento de Resíduos.....	36
Tabela 12: Análise de conformidade da prestação dos serviços comparativamente aos planos operacionais.....	47

INTRODUÇÃO

A Urbia Gestão de Parques SPE S/A apresenta neste documento os dados sobre a operação e gestão do Lajeado (Isaura Pereira de Souza Franzolin), 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 outubro a 31 de dezembro de 2022 (4º trimestre 2022), conforme previsto na cláusula 20.6 do Contrato e no Apêndice I do Anexo III deste.



1. PLANOS OPERACIONAIS

1.1. ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO

A Urbia atua com quadro de funcionários (Tabela 1) altamente capacitados para desenvolver com eficiência e qualidade, todas as atividades propostas nos Planos Operacionais e gestão do Parque. Seus colaboradores e subcontratados recebem treinamento de integração, contendo informações sobre a visão e os valores de marca, atendimento cordial e solícito aos usuários do parque, gestão operacional, combate ao assédio moral e sexual e princípios de *Compliance* (Tabela 2).

Tabela 1 - Quadro funcional parque Lajeado

Função	Quantitativo
Administrador Biólogo	01
Estagiário de Ciências Biológicas	01
Portaria	02
Vigilante Patrimonial	06
Zeladoria e Limpeza	03
TOTAL	13

Fonte: Urbia, 2023.

Tabela 2 - Treinamentos Realizados Urbia

Treinamento	Participantes	Horas
Orientação quanto a abordagem e cordialidade dos funcionários junto aos frequentadores	9	2:00
Treinamento de brigadista para o administrador e estagiário do parque.	30	8:00
Treinamento Resgate Manejo e Contenção da Fauna Silvestre em Parques Urbanos	-	-
Total	39	10:00

Fonte: Urbia, 2023.

FIGURA 1: TREINAMENTO BRIGADISTA.



FIGURA 2: TREINAMENTO BRIGADISTA.



**FIGURA 3: ORIENTAÇÃO
ABORDAGEM E CORDIALIDADE.**



**FIGURA 4: ORIENTAÇÃO
ABORDAGEM E CORDIALIDADE.**



**FIGURA 5: ORIENTAÇÃO
ABORDAGEM E CORDIALIDADE.**



**FIGURA 6: ORIENTAÇÃO
ABORDAGEM E CORDIALIDADE.**



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 1.

Quadro 1 - Canais de Comunicação Urbia

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

Fonte: Urbia, 2023.

Por meio do Canal de Relacionamento do “fale conosco”, a Urbia totalizou 4921 atendimentos (Tabela 3) contabilizando todos os parques da concessão, destacando o Parque Ibirapuera.

Tabela 3 – Atendimento Fale Conosco - Parque Ibirapuera

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

Fonte: Urbia, 2023.

Todos os questionamentos foram atendidos pela Concessionária, sendo a relação das Sugestões e Reclamações, assim como as tratativas tomadas, apresentadas no item 3 deste relatório.

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

Tabela 4 – Redes Sociais Urbia (@ibirapueraoficial)

REDE SOCIAL	TOTAL DE SEGUIDORES		NOVOS SEGUIDORES		Nº DE POSTS		INTERAÇÕES		Nº DE REELS	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
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/CpU9lwK0Z9w/?utm_source=ig_web_copy_link

Top 3 reels:

- 1 - https://www.instagram.com/reel/CpXih2brl4o/?utm_source=ig_web_copy_link
- 2 - https://www.instagram.com/reel/CowzmTcplUe/?utm_source=ig_web_copy_link
- 3 - https://www.instagram.com/reel/CqfsKGSsysR/?utm_source=ig_web_copy_link

Tabela 5 – Redes Sociais Urbia (@urbiaparques)

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

Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

IMPRENSA

As publicações realizadas pela imprensa nacional sobre os parques geridos pela Urbia tiveram um grande volume neste primeiro trimestre de 2023, totalizando 2.645 matérias (Tabela 6). Estima-se que as reportagens tenham tido um alcance aproximado de 594,8 milhões de pessoas impactadas durante os três meses, sendo sua maioria em tom positivo.

Tabela 6 - Publicações em Veículos de Imprensa

PUBLICAÇÕES EM VEÍCULOS DE IMPRENSA	TOTAL DE SEGUIDORES	
	Jan/23	932
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 07 a 18.

Figura 7 - Balanço quantitativo Janeiro 2023



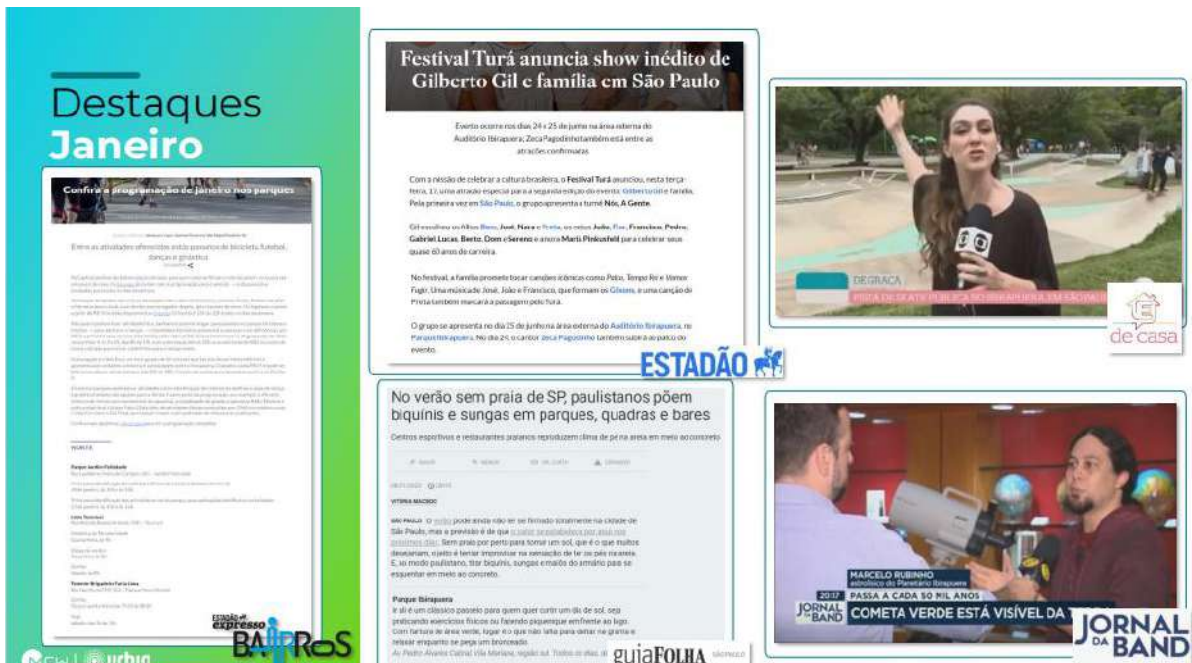
Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 8 – Destaques Imprensa Janeiro 2023



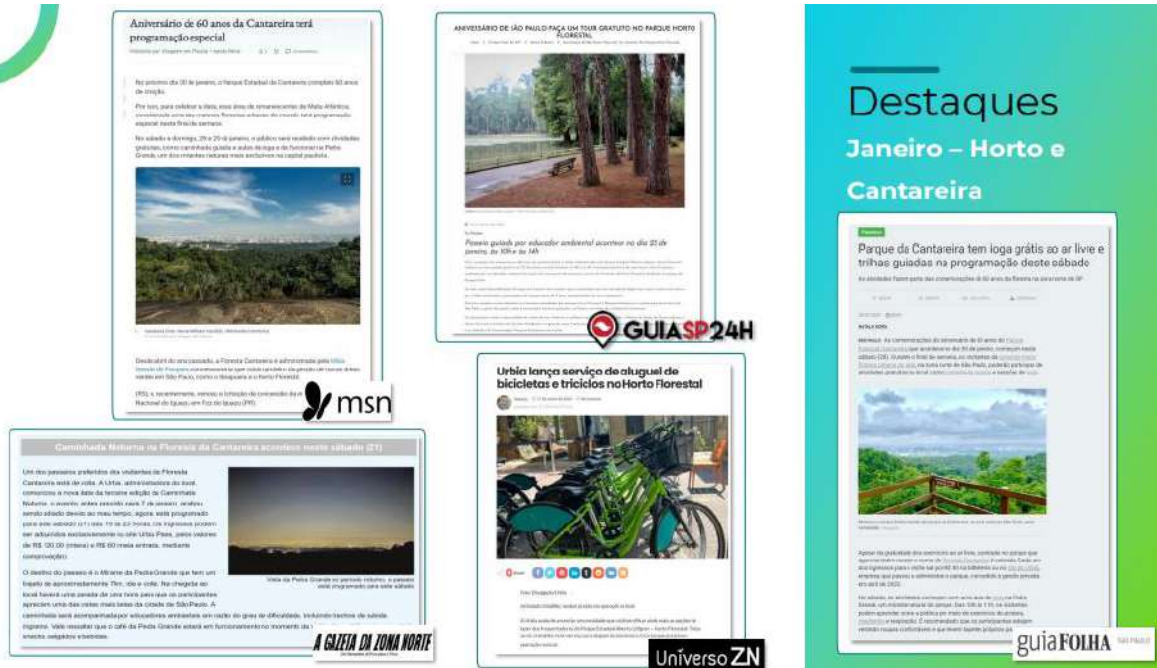
Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 9 – Destaques Imprensa Janeiro 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 10 - Destaques Imprensa Janeiro 2023



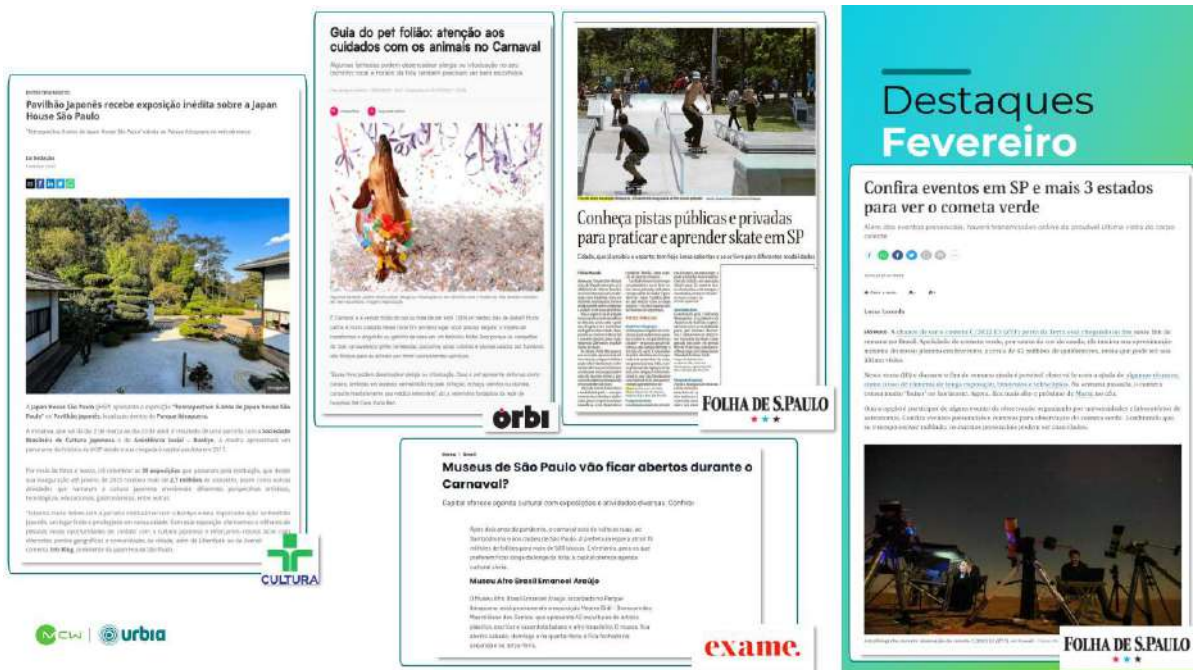
Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 11 - Balanço quantitativo Fevereiro 2023

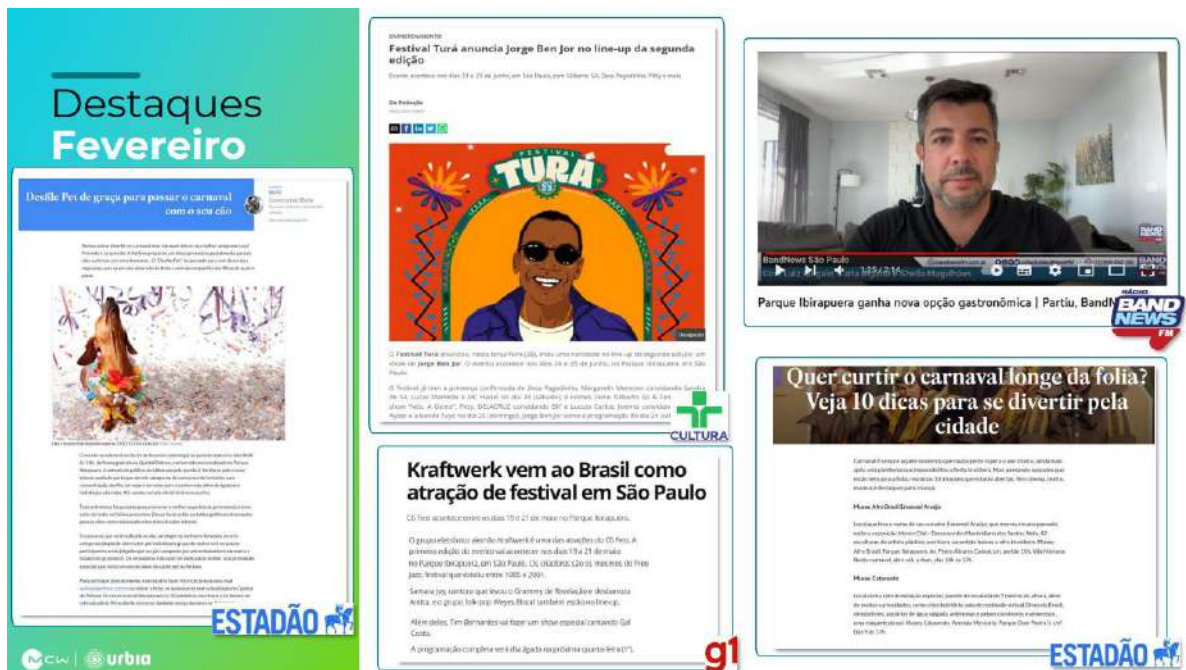


*Este número contempla as matérias contabilizadas pela clipadora + as matérias de TV e rádio veiculadas (estas não são clipadas)
 † Este valor não inclui as matérias não capturadas pelo fornecedor de clipping. Valor exato: R\$24.419.097,00

Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

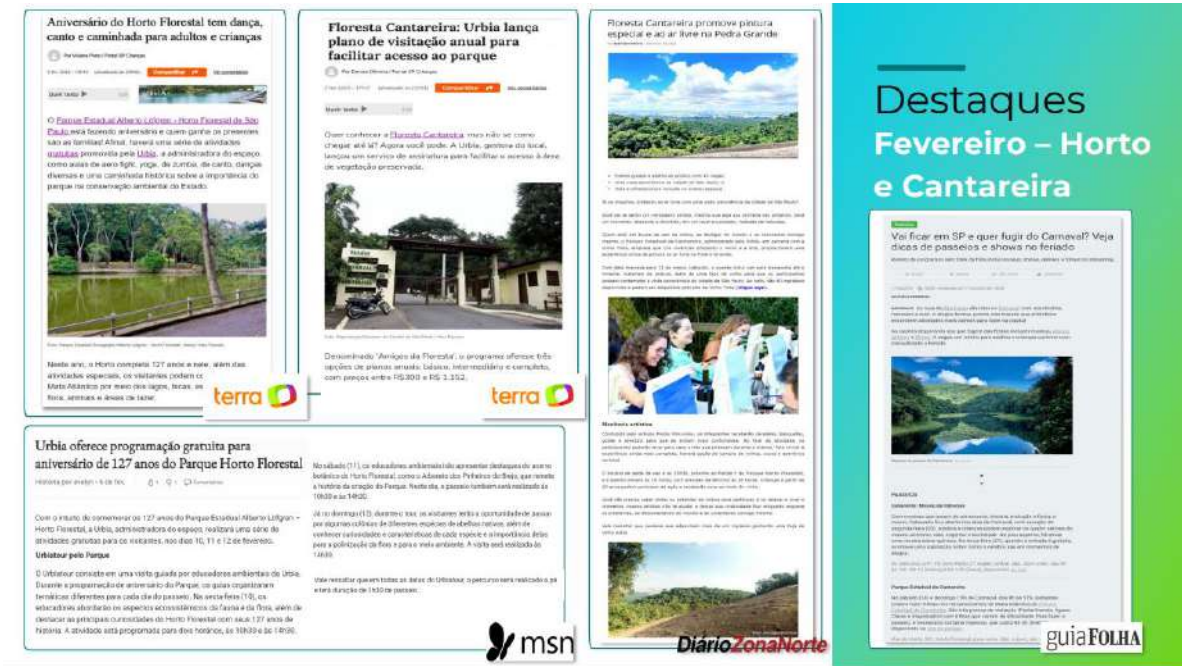
Figura 12 – Destaques Imprensa Fevereiro 2023


Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 13 – Destaques Imprensa Fevereiro 2023


Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 14 - Destaques Imprensa Fevereiro 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 15 - Balanço quantitativo Março 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 16 – Destaques Imprensa Março 2023



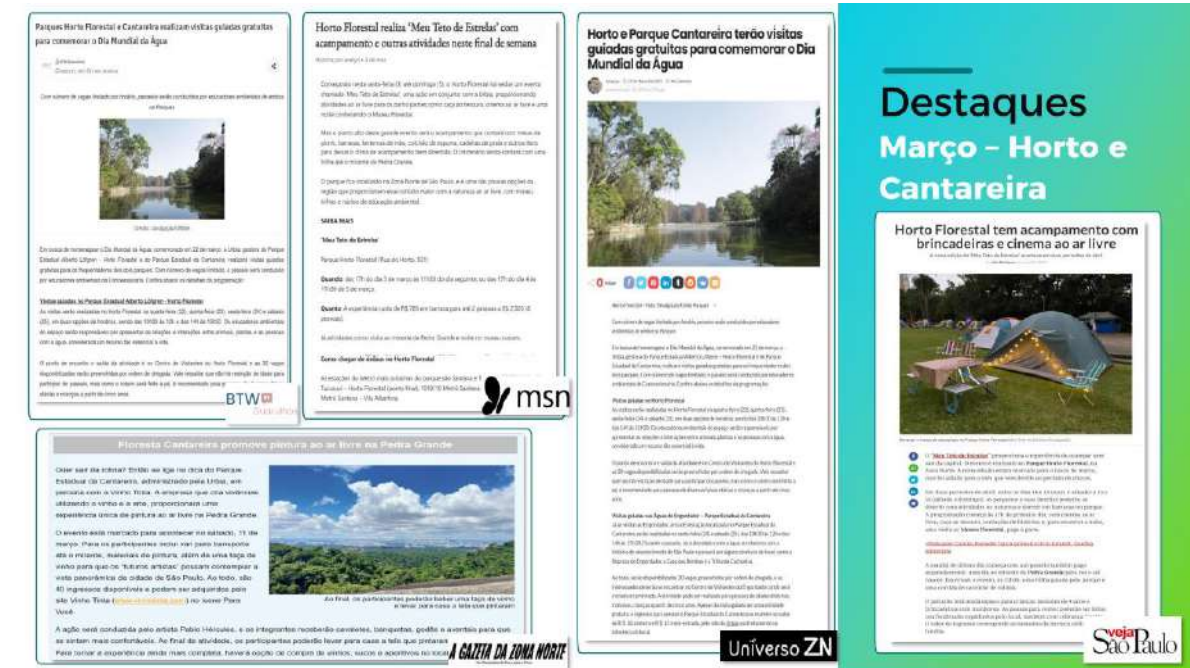
Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 17 – Destaques Imprensa Março 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 18 – Destaques Imprensa Março 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

1.2. ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

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

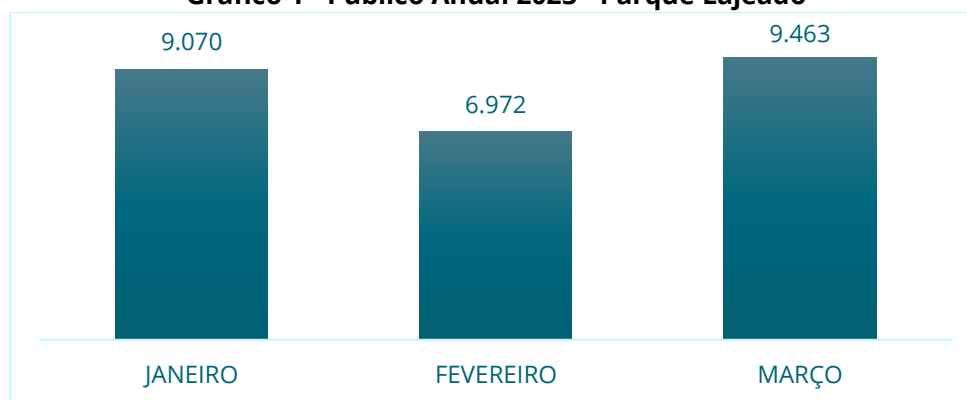
A Urbia organizou neste último trimestre com a comunidade lindeira ao parque diversas ações trazendo atividades esportivas, de saúde e cultura. O público presente neste trimestre para o Parque Lajeado está apresentado na Tabela 5 e o acumulado anual no Gráfico 2.

Tabela 7 - Público do 1º Trimestre de 2023 - Lajeado

Janeiro	Fevereiro	Março	Total
9.070	6.972	9.463	25.505
31,21%	23,99%	32,56%	

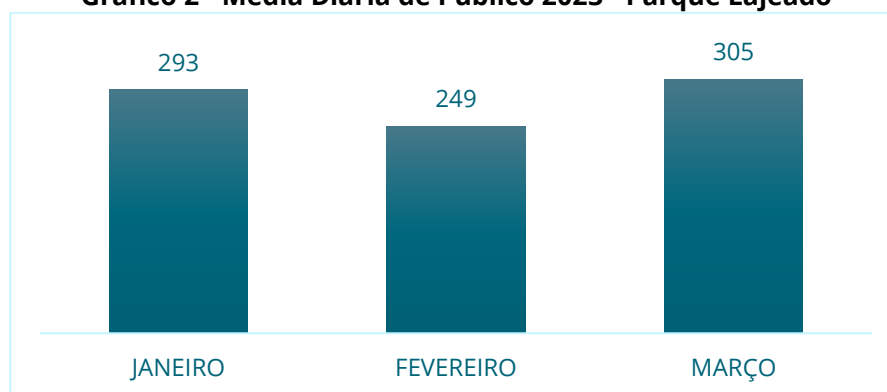
Fonte: Segurança Urbia, 2023.

O maior público para o trimestre em questão se deu em março/23 (32,56%).

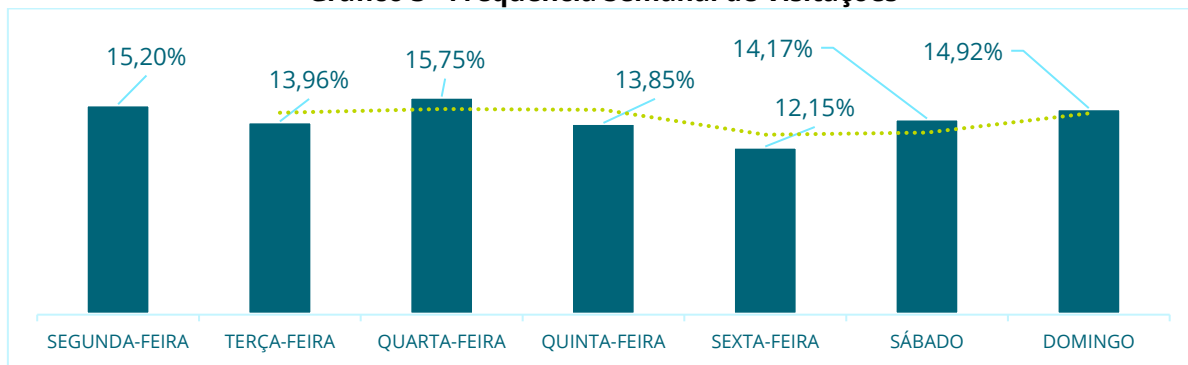
Gráfico 1 - Público Anual 2023 - Parque Lajeado


Fonte: Segurança Urbia, 2022.

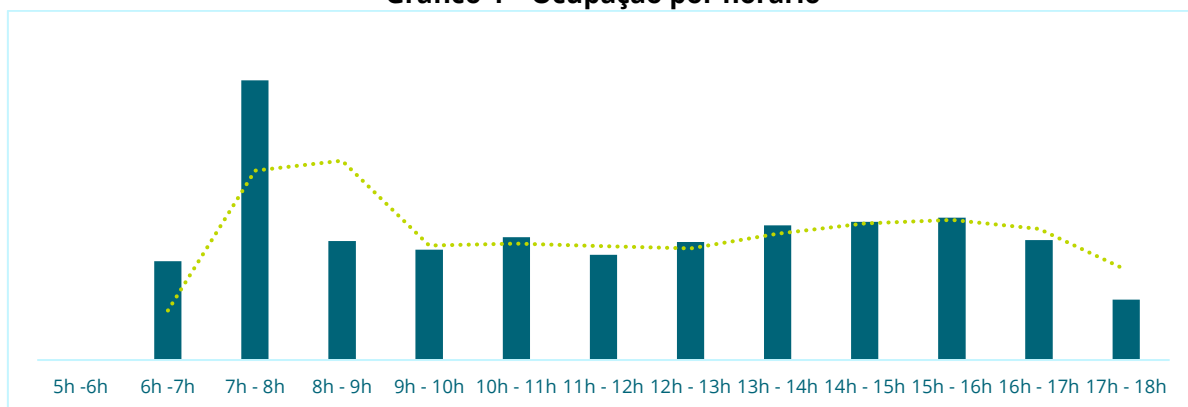
O público médio diário de visitação para o Parque Lajeado no trimestre foi de 305 visitantes (Gráfico 2), sendo o quarta o dia mais expressivo de visitação para as semanas (Gráfico 3), com número expressivo nos horários 7h-8hs e 13h-17hs (Gráfico 5).

Gráfico 2 - Média Diária de Público 2023 - Parque Lajeado


Fonte: Segurança Urbia, 2022.

Gráfico 3 - Frequência Semanal de Visitações


Fonte: Segurança Urbia, 2022.

Gráfico 4 - Ocupação por horário


Fonte: Segurança Urbia, 2022.

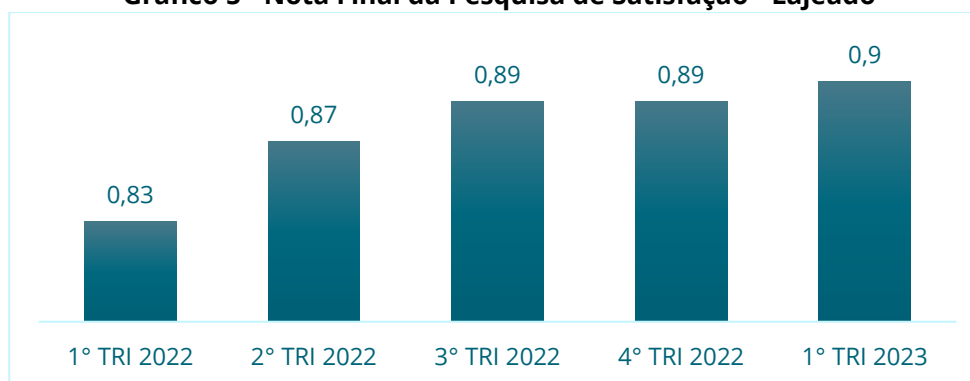
A Urbia, por meio da contratação de instituto independente de pesquisa especializado em estatística – o Instituto PHD – desenvolveu as pesquisas de Satisfação do Usuário, seguindo as diretrizes estabelecidas no Apêndice II – diretrizes para pesquisas com usuário, parte integrante do Anexo III – caderno de encargos da concessionária. Observou-se melhoria dos índices com o avanço dos trimestres no decorrer do ano vigente (Gráfico 5).

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.

Tabela 8 - Pesquisa de Satisfação - Parque Lajeado.

LAJEADO	1° TRI 2022	2° TRI 2022	3° TRI 2022	4° TRI 2022	1° TRI 2023
PE01 - Limpeza	0,87	0,93	0,91	0,91	0,93
PE02 - Qualidade e Atualidade de Equipamentos	0,76	0,83	0,89	0,86	0,88
PE03 - Manejo de áreas verdes	0,90	0,93	0,92	0,92	0,93
PE04 - Segurança	0,86	0,87	0,87	0,91	0,91
PE06 - Acessibilidade	0,79	0,83	0,85	0,84	0,85
PE07 - Serviços de orientação	0,75	0,80	0,85	0,87	0,91
PE08 - Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte	0,64	0,69	0,86	0,80	0,83
PE09 - Cordialidade dos funcionários	0,93	0,94	0,92	0,92	0,93
NFPS	0,83	0,87	0,89	0,89	0,90

Fonte: Instituto PHD, 2022.

Gráfico 5 - Nota Final da Pesquisa de Satisfação - Lajeado


Fonte: Instituto PHD, 2022.

*NFPS = Nota final da pesquisa de satisfação.

Os valores obtidos nas pesquisas de satisfação dos usuários do parque são utilizados como balizadores para a melhoria contínua da experiência dos usuários. Nota-se pela satisfação dos usuários que a Urbia tem realizado ações de melhoria contínua, visto a ascendência das notas para o período (Gráfico 5).

1.3. MANEJO E CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS

Os serviços de manejo e conservação de recursos naturais do Parque Lajeado, durante este quarto trimestre, seguiram o planejamento das atividades, visando melhoria contínua nos cuidados com as áreas verdes, realizando intenso trabalho de recuperação de canteiros e limpeza em todo o parque. Para as áreas de gramado, a recomendação adotada e seguida é de corte após a produção e a dispersão de sementes, tornando os locais atrativos para aves granívoras, tais como papa-capim, bico-de-lacre, coleirinha e canário-da-terra.

A poda de arbustos e remoção de plantas espontâneas seguiu conforme demanda, bem como a eliminação de folhas secas, ramos doentes e danificados, brotos laterais e configuração da arquitetura para a planta. O despraguejamento e plantio de jardins foram realizados semanalmente e conforme demanda, utilizando plantas ornamentais já existentes no parque, a fim de manter o ambiente sempre bonito e limpo.

FIGURA 19: LIMPEZA DESPRAGUEJAMENTO DO GRADIL DO PARQUE, ANTES.



FIGURA 20: LIMPEZA DESPRAGUEJAMENTO DO GRADIL DO PARQUE, DEPOIS.



FIGURA 21: LIMPEZA DESPRAGUEJAMENTO DO GRADIL DO PARQUE, ANTES.



FIGURA 22: LIMPEZA DESPRAGUEJAMENTO DO GRADIL DO PARQUE, DEPOIS.



FIGURA 23: LIMPEZA DESPRAGUEJAMENTO DO GRADIL DO PARQUE, ANTES.



FIGURA 24: LIMPEZA DESPRAGUEJAMENTO DO GRADIL DO PARQUE, DEPOIS.



FIGURA 25: LIMPEZA DESPRAGUEJAMENTO DO PISO INTERTRAVADO, ANTES.



FIGURA 26: LIMPEZA DESPRAGUEJAMENTO DO PISO INTERTRAVADO, DEPOIS.



FIGURA 27: : LIMPEZA DESPRAGUEJAMENTO DO PISO INTERTRAVADO, ANTES.



FIGURA 28: LIMPEZA DESPRAGUEJAMENTO DO PISO INTERTRAVADO, DEPOIS.



FIGURA 29: LIMPEZA E DESPRAGUEJAMENTO DO CÓRREGO, ANTES.



FIGURA 30: LIMPEZA E DESPRAGUEJAMENTO DO CÓRREGO, DEPOIS.



FIGURA 31: LIMPEZA E DESPRAGUEJAMENTO DO PLAYGROUND, ANTES.



FIGURA 32: LIMPEZA E DESPRAGUEJAMENTO DO PLAYGROUND, DEPOIS.



FIGURA 33: REFILAMENTO DOS JARDIM, ANTES.



FIGURA 34: REFILAMENTO DOS JARDIM, DEPOIS.



FIGURA 35: REFILAMENTO DOS JARDIM, ANTES.



FIGURA 36: REFILAMENTO DOS JARDIM, DEPOIS.



FIGURA 37: REFILAMENTO DOS JARDIM, ANTES.



FIGURA 38: REFILAMENTO DOS JARDIM, DEPOIS.



FIGURA 39: PLANTIO LIRIO DA PAZ, ANTES.



FIGURA 40: PLANTIO LIRIO DA PAZ, DEPOIS.



FIGURA 41: PLANTIO DE LAMBARI NO CANTEIRO ABAIXO DA PALMEIRA, ANTES.



FIGURA 42: PLANTIO DE LAMBARI NO CANTEIRO ABAIXO DA PALMEIRA, DEPOIS.



FIGURA 43: PLANTIO AMENDOIM NO JARDIM DO PLAYGROUND, ANTES.



FIGURA 44: PLANTIO AMENDOIM NO JARDIM DO PLAYGROUND, DEPOIS.



FIGURA 45: PLANTIO SINGÔNIO NO JARDIM DO PLAYGROUND, ANTES.



FIGURA 46: PLANTIO SINGÔNIO NO JARDIM DO PLAYGROUND, DEPOIS.



FIGURA 47: PLANTIO SINGÔNIO NO JARDIM DE FRENTE DOS BANHEIROS DE USO PÚBLICO, ANTES.



FIGURA 48: PLANTIO SINGÔNIO NO JARDIM DE FRENTE DOS BANHEIROS DE USO PÚBLICO, DEPOIS.



FIGURA 49: MANUTENÇÃO COMPOSTEIRA, ANTES.



FIGURA 50: MANUTENÇÃO COMPOSTEIRA, DEPOIS.



FIGURA 51: IRRIGAÇÃO CANTEIROS E JARDINS.



FIGURA 52: IRRIGAÇÃO CANTEIROS E JARDINS.



FIGURA 53: CORTE DE GRAMA, ANTES.



FIGURA 54: CORTE DE GRAMA, DEPOIS.



FIGURA 55: CORTE DE GRAMA, ANTES.**FIGURA 56: CORTE DE GRAMA, DEPOIS.**

1.3.1. MANEJO ARBÓREO

Todos os manejos arbóreos realizados são previamente laudados e encaminhados à Secretaria do Verde e do Meio Ambiente - SVMA. Neste trimestre não foram encaminhados laudos para manejo, tendo em vista que esta concessionária permaneceu no aguardo de liberação de laudos desde o 3º Trimestre de 2022.

A Concessionária reitera a necessidade da agilidade na devolutiva às solicitações de manejo de indivíduos arbóreos encaminhadas à Secretaria do Verde e do Meio Ambiente - SVMA, considerando o risco à saúde e integridade física dos frequentadores do parque Lajeado.

Compensação ambiental

Neste período, a Urbia realizou a compensação ambiental de 26 indivíduos arbóreos no parque Lajeado (Tabela 9).

Tabela 9 - Compensação ambiental

	Compensações	%
Janeiro 2023	6	23,08%
Fevereiro 2023	12	46,15%
Março 2023	8	30,77%
Total	26	

Fonte: Áreas Verdes Urbia, 2023.

FIGURA 57: PLANTIO MUDA DE ARVORE.



FIGURA 58: PLANTIO MUDA DE ARVORE.



FIGURA 59: PLANTIO MUDA DE ARVORE.



FIGURA 60: PLANTIO MUDA DE ARVORE.



1.4. MANEJO E CONSERVAÇÃO DA FAUNA

Quanto aos animais, a Urbia intensificou a comunicação da LEI Nº 13.131 DE 18 DE MAIO DE 2001 que disciplina a criação, propriedade, posse, guarda, uso e transporte de cães e gatos no Município de São Paulo, e da LEI Nº 11.531, DE 11 DE NOVEMBRO DE 2003 que estabelece as regras de segurança para posse e condução responsável de cães. Quando da identificação de animais feridos e/ou abatidos por quaisquer motivos, a administração do parque realiza uma prévia análise do ocorrido, de forma visual, comunica o Serviço da Divisão de Fauna Silvestre em formulário próprio e solicita via central de atendimento deste órgão o recolhimento do indivíduo no parque pela viatura da Guarda Civil Metropolitana Ambiental. O registro para o período encontra-se na tabela 9.

Tabela 10 – Manejo de Fauna

	Animais encontrados vivos (abandono e feridos)	Animais encontrados mortos	Total	%
Janeiro	Não tivemos ocorrências	Não tivemos ocorrências		
Fevereiro	Não tivemos ocorrências	Não tivemos ocorrências		
Março	Não tivemos ocorrências	Não tivemos ocorrências		
Total				

Fonte: Fauna Urbia, 2022.

1.5. GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

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

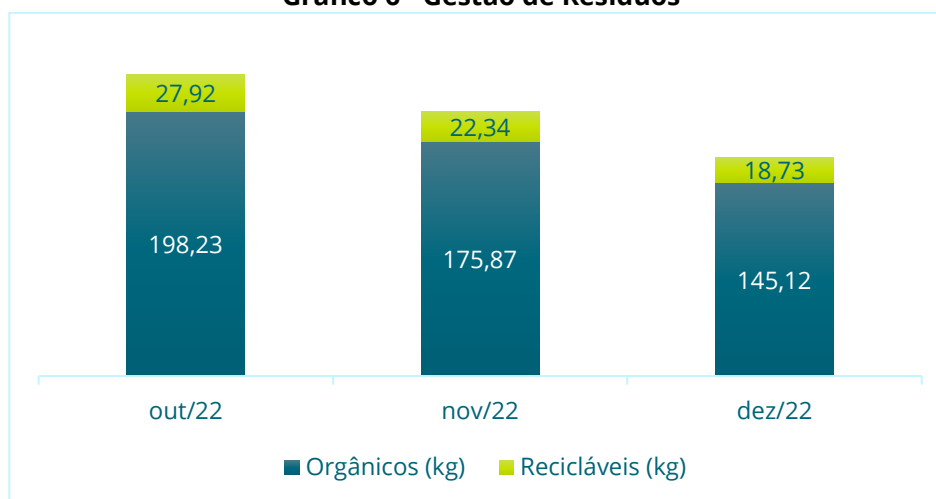
Quanto da geração de resíduos e destinação para o Parque Lajeado, os números são apresentados na Tabela 10. Quanto do percentual produzido total do trimestre observou-se que janeiro/23 se justificou em destaque devido ao público presente no parque (Gráfico 6).

Tabela 11 - Gerenciamento de Resíduos

	Orgânicos (kg)	Recicláveis (kg)	Total	%
Janeiro 2023	183,72	22,92	206,64	36,92%
Fevereiro 2023	145,37	18,34	163,71	29,25%
Março 2023	169,53	19,82	189,35	33,83%
Total	498,62	61,09	559,71	100,00%

Fonte: Fauna Urbia, 2023.

Gráfico 6 - Gestão de Resíduos



Fonte: Gestão de Resíduos Urbia, 2022.

1.6. SEGURANÇA PATRIMONIAL

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

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

1.7. ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL

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

1.8. CONSCIENTIZAÇÃO E INCLUSÃO

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

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

1.9. PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS E PROTEÇÃO CONTRA DESCARGAS ATMOSFÉRICAS

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

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

1.1.ZELADORIA E LIMPEZA

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

FIGURA 61: LAVAGEM DOS CAMINHOS, ANTES.



FIGURA 62: LAVAGEM DOS CAMINHOS, DURANTE



FIGURA 63: LAVAGEM DOS CAMINHOS, DURANTE



FIGURA 64: LAVAGEM DOS CAMINHOS, DEPOIS.



FIGURA 65: LIMPEZA E LAVAGEM DOS BANHEIROS DE USO PÚBLICO.



FIGURA 66: LIMPEZA E LAVAGEM DOS BANHEIROS DE USO PÚBLICO.



FIGURA 67: LIMPEZA E LAVAGEM DOS BANHEIROS DE USO PÚBLICO.



FIGURA 68: LIMPEZA E LAVAGEM DOS BANHEIROS DE USO PÚBLICO.



FIGURA 69: LIMPEZA E LAVAGEM DOS BANHEIROS DE USO PÚBLICO.



FIGURA 70: LIMPEZA E LAVAGEM DA ADMINISTRAÇÃO.



FIGURA 71: LIMPEZA E LAVAGEM DA ADMINISTRAÇÃO.



FIGURA 72: LIMPEZA E LAVAGEM DA ADMINISTRAÇÃO.



FIGURA 73: LIMPEZA E RASTELAGEM DO PLAYGROUND, ANTES.



FIGURA 74: LIMPEZA E RASTELAGEM DO PLAYGROUND, DURANTE.



FIGURA 75: LIMPEZA E RASTELAGEM DO PLAYGROUND, DURANTE.



FIGURA 76: LIMPEZA E RASTELAGEM DO PLAYGROUND, DEPOIS.



FIGURA 77: LIMPEZA E RASTELAGEM DO PLAYGROUND, DEPOIS.



FIGURA 78: LAVAGEM BEBEDOUROS.



FIGURA 79: LAVAGEM BEBEDOUROS.



FIGURA 80: LAVAGEM BEBEDOUROS.



**FIGURA 81: LIMPEZA GRELHAS DE CAPTAÇÃO DE
ÁGUA PLUVIAL.**



**FIGURA 82: LIMPEZA GRELHAS DE CAPTAÇÃO DE
ÁGUA PLUVIAL.**



**FIGURA 83: LIMPEZA GRELHAS DE CAPTAÇÃO DE
ÁGUA PLUVIAL.**



**FIGURA 84: LIMPEZA GRELHAS DE CAPTAÇÃO DE
ÁGUA PLUVIAL.**



FIGURA 85: LIMPEZA GRELHAS DE CAPTAÇÃO DE ÁGUA PLUVIAL.



FIGURA 86: LIMPEZA GRELHAS DE CAPTAÇÃO DE ÁGUA PLUVIAL.



FIGURA 87: VARRIÇÃO, ANTES



FIGURA 88: VARRIÇÃO, DEPOIS.



FIGURA 89: VARRIÇÃO, ANTES



FIGURA 90: VARRIÇÃO, DEPOIS.



FIGURA 91: VARRIÇÃO, ANTES



FIGURA 92: VARRIÇÃO, DEPOIS.



2. COMPARATIVO - PLANOS OPERACIONAIS

Tabela 12: Análise de conformidade da prestação dos serviços comparativamente aos planos operacionais

PLANO OPERACIONAL	INDICADOR	STATUS
Administração e Gestão	Equipe técnica capacitada	Atendido
	Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias	Atendido
	Relatório Diário de ocorrências	Atendido
	Treinamento das equipes	Atendido
Experiência do usuário	Serviço de informações ao visitante - comunicação visual	Atendido
	Canal de atendimento	Atendido
	Contagem do número de usuários	Atendido
	Pesquisas de satisfação	Atendido
	Bebedouros disponíveis	Atendido
	Internet sem fio disponível	Depende do Plano de Intervenções
	Assessoria esportiva	Em andamento
	Plano de rotas acessíveis	Depende do Plano de Intervenções
Manejo de Recursos Naturais	Gramados	Atendido
	Plantas tóxicas e espinhentas	Atendido
	Manutenção paisagística dos jardins	Atendido
	Galhos secos	Atendido
	Árvores mortas	Atendido
	Identificação de indivíduos de espécies vegetais significativas	Atendido
	Espécies exóticas invasoras	Atendido
	Vegetação sadia	Atendido
	Placa informativa/educativa na nascente	Não aplicável
	Banco de dados sobre a vegetação do Parque	Parcialmente atendido
	Dados dendrométricos	Parcialmente atendido
	Trechos com solo exposto e/ou erosão	Atendido
Qualidade da água das nascentes	Atendido	
Análise de fertilidade do solo	Atendido	
Fauna	Ausência de grandes painéis de vidro ou acrílico	Atendido

PLANO OPERACIONAL	INDICADOR	STATUS
	Laudos técnicos emitidos por prestador de serviços, qualificado e reconhecido, que atestem que toda a área do Parque se encontra livre de infestações de pragas	Atendido
	Equipamentos de manejo e contenção	Atendido
	Mortalidade de animais silvestres decorrente de acidentes	Atendido
	Mortalidade de animais silvestres decorrente de predação	Atendido
	Animais domésticos	Atendido
	Controle de Fauna sinantrópica	Atendido
Resíduos	Resíduos orgânicos	Atendido
	Resíduos recicláveis	Atendido
	Resíduos não recicláveis	Atendido
	Manual Operacional de limpeza	Atendido
Segurança	Manual Operacional de segurança	Atendido
	Sistema de monitoramento por câmeras	Depende do Plano de Intervenções
	Treinamentos da vigilância	Atendido
	Iluminação apropriada	Depende do Plano de Intervenções
	Rondas controladas	Atendido
	Equipe de brigadista	Atendido
Conscientização e Inclusão	Horta comunitária ativa no parque	Parcialmente atendido
	Oficinas e atividades de bem-estar	Atendido
	Atividades inclusivas	Atendido
	Mulheres nas atividades do parque	Atendido
	Ação sobre a importância da água	Atendido
	Ações sobre consumo sustentável e oficinas de reuso de resíduos	Em andamento
	Ações educativas sobre mudanças climáticas	Em andamento
	Ações educativas sobre questões ambientais diversas	Em andamento
Comunicação positiva no parque e realização de ações de cidadania	Atendido	
Prevenção de incêndios e descargas atmosféricas	Extintores de incêndio	Atendido
	Sinalização	Atendido
	Luz de emergência	Atendido
	Detecção automática de incêndio	Depende do Plano de Intervenções

PLANO OPERACIONAL	INDICADOR	STATUS
	Alarme de incêndio	Depende do Plano de Intervenções
	Laudo de Inspeção do Sistema de Proteção Contra Descargas Atmosféricas – SPDA	Atendido
	Treinamento de Prevenção e Combate a Incêndio	Atendido
	Simulado de Combate à Incêndio	Atendido
	Limpeza e conservação dos Sanitários e vestiários	Atendido
Limpeza	Limpeza e conservação dos ambientes administrativos e de uso restrito de funcionários e prestadores	Atendido
	Produtos ecológicos	Atendido
	Equipe disponível	Atendido
	Limpeza externa	Atendido
	Limpeza de caixa d'água	Atendido
	Limpeza dos bebedouros	Atendido
	Limpeza de equipamentos externos (playground, bancos, placas de comunicação etc.)	Atendido

FONTE: QSMA URBIA, 2022.

3. RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE USUÁRIOS

No período a Urbia não recebeu reclamações e sugestões referentes ao parque Lajeado.

4. CONSTATAÇÕES DE OCORRÊNCIAS

No período em questão não tivemos ocorrências no Parque Lajeado.

Quadro 2 - Informações de Eventos

Data	Atividade	Público Esperado	Público Efetivo	Impactos Gerados	Ações Mitigatórias
08/04/2023	Plantio de duas mudas de arvores para comemorar o Dia Internacional da Mulher.	15	6	Sem impactos para o Parque.	Não precisou de ações mitigatórias.
24/04/2023	Trilha Monitorada pelo parque em comemoração ao dia da água e também ao aniversário do Parque Lajeado.	20	15	Sem impactos para o Parque.	Não precisou de ações mitigatórias.

Fonte: Urbia, 2023.

FIGURA 93: PLANTIO PARA COMEMORAÇÃO AO DIA INTERNACIONAL DA MULHER.



FIGURA 94: PLANTIO PARA COMEMORAÇÃO AO DIA INTERNACIONAL DA MULHER.



FIGURA 95: PLANTIO PARA COMEMORAÇÃO AO DIA INTERNACIONAL DA MULHER.



FIGURA 96: PLANTIO PARA COMEMORAÇÃO AO DIA INTERNACIONAL DA MULHER.



FIGURA 97: TRILHA MONITORADA PELO PARQUE.



FIGURA 99: TRILHA MONITORADA PELO PARQUE.



FIGURA 98: TRILHA MONITORADA PELO PARQUE.



FIGURA 100: TRILHA MONITORADA PELO PARQUE.



6. ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS E ESPORTIVAS

Quadro 3 – Atividades Socioculturais

Data	Atividade	Local	Participantes	Horário da Atividade	Horas computadas
Segundas, quartas e sextas-feiras	Ginastica para terceira idade com música.	Área de convivência do Parque.	Por volta de 60 pessoas.	Das 7:00h as 8:00h.	12 a 14 horas mensais.
Todas Terças-feiras.	TAI CHI CHUAN, arte marcial chinesa praticada com movimentos realizados lentamente e em silêncio.	Área de convivência do Parque.	Por volta de 20 pessoas.	Das 8:00h as 10:00h.	08 horas mensais.
08/04/2023	No Dia Internacional da Mulher tivemos Massoterapia de graça no parque.	Área de convivência do Parque.	Por volta de 15 pessoas.	Das 09:00h as 11:00h.	02 horas
31/04/2023	Com a parceria da UBS Chabilândia foi realizada uma Palestra sobre alimentação saudável e acupuntura auricular.	Área de convivência do Parque.	Por volta de 15 pessoas.	Das 09:00h as 11:00h.	

Fonte: Urbia, 2023.

FIGURA 101: GINASTICA TERCEIRA IDADE.



FIGURA 102: GINASTICA TERCEIRA IDADE.



FIGURA 103: TAI CHI CHUAN.



FIGURA 104: TAI CHI CHUAN.



FIGURA 105: MASSOTERAPIA NO DIA INTERNACIONAL DA MULHER.



FIGURA 106: MASSOTERAPIA NO DIA INTERNACIONAL DA MULHER.



FIGURA 107: PALESTRA SOBRE ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL E ACUPUNTURA AURICULAR.



FIGURA 108: PALESTRA SOBRE ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL E ACUPUNTURA AURICULAR.



FIGURA 109: PALESTRA SOBRE ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL E ACUPUNTURA AURICULAR.



FIGURA 110: PALESTRA SOBRE ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL E ACUPUNTURA AURICULAR.



7. OCORRÊNCIAS RELACIONADAS AOS EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS

Não se aplica.

8. CONSELHO GESTOR

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