



# **RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES**

**PARQUE: IBIRAPUERA**

**3º TRIMESTRE - ANO 2023**

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	8
1. PLANOS OPERACIONAIS .....	9
1.1. ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO .....	9
1.1.1. TREINAMENTOS E CAPACITAÇÃO .....	9
1.2. ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO .....	31
1.3. PLANO EDUCACIONAL E CULTURAL DO PLANETÁRIO E ESCOLA MUNICIPAL DE ASTROFÍSICA ARISTÓTELES ORSINI.....	38
1.3.1. CURSOS .....	40
1.3.2. SESSÃO ESPECIAL AO VIVO.....	45
1.3.3. ATIVIDADES COM IMPRENSA .....	45
1.3.4. OBSERVAÇÕES COM TELESCÓPIOS.....	47
1.4. MANEJO E CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS .....	51
1.4.1. REVITALIZAÇÕES .....	52
1.4.2. NOVOS JARDINS .....	55
1.4.3. MANUTENÇÃO E PLANTIO DOS GRAMADOS.....	56
1.4.4. ROÇAGEM DE GRAMA .....	57
1.4.5. RESTAURAÇÃO DE ÁREAS GRAMADAS.....	57
1.4.6. MANEJO ARBÓREO .....	58
1.4.7. LAUDOS DE SUPRESSÃO .....	58
1.4.8. LAUDOS DE PODA.....	58
1.4.9. COMPENSAÇÃO AMBIENTAL.....	63
1.4.10. RECURSOS HÍDRICOS .....	63
1.5. MANEJO E CONSERVAÇÃO DA FAUNA .....	64
1.5.1. OCORRÊNCIAS COM FAUNA.....	68
1.6. GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS .....	82
1.7. SEGURANÇA PATRIMONIAL.....	85
1.8. ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL.....	87
1.9. CONSCIENTIZAÇÃO E INCLUSÃO .....	92
1.10. PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS E PROTEÇÃO CONTRA DESCARGAS ATMOSFÉRICAS.....	94
1.11. ZELADORIA E LIMPEZA .....	94
1.11.1. LIMPEZA EM ÁREAS EXTERNAS E INTERNAS .....	95
1.12. CONSERVAÇÃO DE INFRAESTRUTURA, EDIFICAÇÕES, EQUIPAMENTOS E MOBILIÁRIO .....	99
2. COMPARATIVO AOS PLANOS OPERACIONAIS .....	108
3. RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE USUÁRIOS.....	129
4. CONSTATAÇÕES DE OCORRÊNCIAS .....	182
4.1. OCORRÊNCIAS AMBULATORIAIS.....	182
4.2. OCORRÊNCIAS DE SEGURANÇA.....	182
5. EVENTOS .....	194
5.1. REGISTROS FOTOGRÁFICOS – EVENTOS E ATIVAÇÕES.....	196
6. ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS E ESPORTIVAS.....	205

6.1.	APRESENTAÇÕES ESCOLA DE MÚSICA DO AUDITÓRIO IBIRAPUERA .....	205
6.2.	GATORADE .....	217
6.3.	RENAULT E-TECH DAY .....	218
6.4.	NIKE FC .....	218
6.5.	CENTAURO .....	219
6.6.	TREINO FUNCIONAL NIKE .....	219
7.	ATIVIDADES DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL .....	220
7.1.	ESCOLA NO PARQUE .....	220
7.2.	CENTRAL DE RECICLAGEM .....	222
7.3.	ESTAÇÃO BIODIVERSIDADE .....	223
7.4.	PASSARINHADA .....	224
7.5.	DATAS COMEMORATIVAS AMBIENTAIS .....	225
8.	OCORRÊNCIAS RELACIONADAS AOS EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS .....	226
9.	CONSELHO GESTOR .....	227
10.	INTERAÇÃO COM VEÍCULOS DE IMPRENSA .....	227

## FIGURAS

Figura 1: Integração .....	10
Figura 2: Treinamentos Diversos .....	11
Figura 3: Treinamentos Diversos .....	11
Figura 4: Treinamentos Diversos .....	11
Figura 5: Simulados .....	11
Figura 6: Campanhas .....	12
Figura 7: Mapa de localização através do QR Code .....	31
Figura 8: Site oficial do Parque Ibirapuera .....	31
Figura 9: Site Urbiapass .....	33
Figura 10: Campanhas em Totens Digitais .....	37
Figura 11: Ibiratour .....	37
Figura 12: Banner do curso "Telescópios – A visão além do alcance" .....	40
Figura 13: Aula do curso de Telescópios no saguão no Planetário .....	41
Figura 14: Aula prática do curso de Telescópios no rooftop da EMA .....	42
Figura 15: Banner do curso: Introdução à Radioastronomia .....	42
Figura 16: Aula do curso: Introdução à Radioastronomia no auditório da EMA .....	43
Figura 17: Banner do curso: Reconhecimento de céu .....	43
Figura 18: Alunos do curso de Reconhecimento de céu dentro do Planetário .....	44
Figura 19: Banner da Sessão Especial Apollo 11 – um grande salto para a humanidade .....	45
Figura 20: Trechos do programa Hiperconectado da TV Cultura no Planetário .....	46
Figura 21: Entrevista ao vivo da Rede Globo com o coordenador do Planetário João Fonseca no evento "Super Lua Azul" .....	47
Figura 22: Observação do Sol em 02 de agosto na Rosa dos Ventos .....	48
Figura 23: Observação noturna em 02 de agosto na Rosa dos Ventos .....	49

Figura 24: Imagens da Lua e Saturno obtidas com telescópios durante a observação noturna em 30 de agosto na Arena de Eventos .....	49
Figura 25: Observação do Sol durante atividade no Parque Tenente Brigadeiro Roberto Faria Lima ....	50
Figura 26: Revitalização do Jardim da Area de resíduos.....	52
Figura 27: Revitalização maciço de moreias no anel central .....	52
Figura 28: Revitalização do Jardim em frente ao banheiro 7.....	53
Figura 29: Revitalização do Jardim da praça do porquinho.....	54
Figura 30: Revitalização Jardim em frente a OCA.....	54
Figura 31: Revitalização jardim da estátua Ibrahim Nobre .....	55
Figura 32: Museu Afro .....	55
Figura 33: Novo jardim – Banheiro 7 .....	56
Figura 34: Novo jardim – Serraria .....	56
Figura 35: Roçagem de Grama.....	57
Figura 36: Restauração de áreas gramadas .....	57
Figura 37: Supressão de indivíduos arbóreos.....	59
Figura 38: Poda de indivíduos arbóreos .....	60
Figura 39: Remoção de plantas invasoras .....	61
Figura 40: Trituração dos galhos e reaproveitamento no próprio parque .....	62
Figura 41: Gambá-de-orelha-preta ( <i>Didelphis aurita</i> (Wied-Neuwied, 1826)) em óbito e seus filhotes órfãos (ainda no marsúpio) resgatados no dia 28 de setembro de 2023.....	65
Figura 42: Papagaio-verdadeiro ( <i>Amazona aestiva</i> (Linnaeus, 1758)) encontrado em óbito no dia 17 de julho de 2023 .....	65
Figura 43: Divulgação da passarinhada do dia 23 de julho de 2023.....	66
Figura 44: Passarinhada do dia 23 de julho de 2023 .....	67
Figura 45: Resgate das abelhas nativas no dia 06 de julho.....	67
Figura 46: Biguá ( <i>Nannopterum brasilianum</i> (Gmelin, 1789)) sendo resgatado para remoção do lacre .....	70
Figura 47: Área de triagem da Central de Resíduos do Parque.....	82
Figura 48: Ação de conscientização nos totens .....	93
Figura 49: Varredeira elétrica com mangueira de sucção .....	95
Figura 50: Varrição lado externo e interno.....	95
Figura 51: Limpeza dos lagos .....	96
Figura 52: Limpeza das quadras e pista de skate.....	97
Figura 53: Sanitização da quadra de vôlei de areia .....	98
Figura 54: Limpeza e higienização dos bebedouros, lixeiras e bancos .....	98
Figura 55: Limpeza pedrial.....	99
Figura 56: Execução de base para os equipamentos de ginástica e alongamento .....	100
Figura 57: Manutenção da pintura da pista de skate.....	100
Figura 58: Manutenção na quadra de areia .....	101
Figura 59: Pintura e reforma de muretas, muro e gradil perimetral .....	101
Figura 60: Manutenção de calçadas existentes .....	102
Figura 61: manutenção de brinquedos.....	103
Figura 62: Instalação de iluminação na praça do porquinho e das cobras .....	103

Figura 63: Revisão da iluminação da plateia do Auditório .....	103
Figura 64: Limpeza das bocas de lobo e leão.....	104
Figura 65: Manutenção em tubulação danificada .....	104
Figura 66: Limpeza de calhas e telhados .....	105
Figura 67: Pintura de bancos.....	105
Figura 68: Manutenção Mobiliário Urbano.....	106
Figura 69: Pintura de pictogramas e sinalizações da ciclofaixa .....	106
Figura 70: Instalação de placas informativas .....	107
Figura 71: Festival Julino Tão Sertão .....	196
Figura 72: Lançamento BMW.....	196
Figura 73: Evento Suvinil .....	197
Figura 74: Busão das Artes .....	197
Figura 75: Anbima Summit .....	198
Figura 76: Ativação Nubank.....	198
Figura 77: Apresentação escola de Música - 69 anos do parque Ibirapuera .....	198
Figura 78: Gravação Longa Metragem .....	199
Figura 79: Inauguração 35ª Bienal de Arte .....	199
Figura 80: Casa TPM.....	200
Figura 81: Four Summit .....	200
Figura 82: ÚNICO - Jorge e Mateus .....	201
Figura 83: HS OLHOS .....	201
Figura 84: Feira CECCO .....	202
Figura 85: Itaú Gera + Conhecimento.....	202
Figura 86: Renault E-tech Day.....	203
Figura 87: Natura Ekos .....	203
Figura 88: Cérebro em Ação .....	204
Figura 89: Premiação Kawai .....	204
Figura 90: Google - Black Friday .....	205
Figura 91: Apresentação gratuita no Auditório Ibirapuera .....	207
Figura 92: Eva Treva & Luis Chamis .....	208
Figura 93: Marsales Trio conv. Eliel Silva.....	208
Figura 94: Banda Nova Malandragem.....	209
Figura 95: Bando de Régia .....	210
Figura 96: Banda dos Curumins .....	210
Figura 97 Orquestra Furiosa convida Quarteto de Cordas do Theatro Municipal.....	211
Figura 98: OBA - Orquestra Brasileira da Escola de Música do Ibirapuera .....	212
Figura 99: Skafandros orkestra .....	213
Figura 100: Sexteto Arandupy .....	214
Figura 101: Transbordando de Flores: Um concerto do Quarteto de Cordas e do Grupo Vocal da EMPI .....	214
Figura 102: Eliel Silva e Big Band.....	216
Figura 103: Curso "De Tudo se faz Canção".....	216
Figura 104: Aulões Gatorade .....	217

Figura 105: RENAULT E-TECH DAY .....	218
Figura 106: Treino Feminino Nike .....	219
Figura 107: Aulas centauro .....	219
Figura 108: Treino Nike .....	220
Figura 109: Divulgação Escola no Parque .....	221
Figura 110: Entrada da Central de Reciclagem .....	223
Figura 111: Atividade: Estação Biodiversidade Bicho ou Planta .....	224
Figura 112: Passarinhada .....	225
Figura 113: Atividade - Plantio Simbólico .....	225
Figura 114: Atividade -Parada Animal .....	226
Figura 115: DESTAQUES IMPRENSA JULHO 2023.....	243
Figura 116: DESTAQUES IMPRENSA JULHO 2023.....	243
Figura 117: DESTAQUES IMPRENSA JULHO 2023.....	244
Figura 118: DESTAQUES IMPRENSA AGOSTO 2023 .....	244
Figura 119: DESTAQUES IMPRENSA AGOSTO 2023 .....	245
Figura 120: DESTAQUES IMPRENSA AGOSTO 2023 .....	245

## QUADROS

Quadro 1 - Canais de Comunicação Urbia.....	32
Quadro 2 - Animais silvestres encaminhados à divisão da fauna silvestre .....	73
Quadro 3 - Animais silvestres não encaminhados à divisão da fauna silvestre.....	79
Quadro 4 - AVCB emitidos e as respectivas validades .....	94
Quadro 5 - Análise de conformidade da prestação dos serviços comparativamente aos planos operacionais .....	108
Quadro 6 - Relação das reclamações e sugestões de usuários .....	129
Quadro 7 - Ocorrências de Segurança .....	183
Quadro 8 - Veículos de Imprensa .....	228

## GRÁFICOS

Gráfico 1 - Locação de Bikes - Ibirabike .....	36
Gráfico 2 - Sessões Planetário - 3º Trimestre 2023 .....	40
Gráfico 3 - Espécies de ocorrência no parque Ibirapuera nos meses de julho a setembro de 2023 .....	69
Gráfico 4 - Motivo dos resgates das ocorrências nos meses de julho a setembro de 2023 .....	69
Gráfico 5 - Destinação da fauna resgatada nos meses de julho a setembro de 2023 .....	70
Gráfico 6 - Motivo dos resgates das ocorrências nos meses de julho a setembro de 2023 .....	71
Gráfico 7 - Causa frequente dos animais resgatados nos meses de janeiro a março de 2023 .....	71
Gráfico 8: Geração de resíduo no 3º trimestre de 2023 .....	84
Gráfico 9: Geração de REICLÁVEIS no 3º trimestre em porcentagem .....	84
Gráfico 10 - Ocorrências por Horário - Usuários .....	88

Gráfico 11 - Ocorrências por Horário – Colaborador .....	88
--	----

## **TABELAS**

Tabela 1 – Treinamentos Realizados Urbia (de julho a setembro).....	14
Tabela 2 – Atendimento Fale Conosco - Parque Ibirapuera.....	32
Tabela 3 – Público presente 3º Trimestre 2023 – Parque Ibirapuera.....	34
Tabela 4: Comparativo das Pesquisas de Satisfação de usuários realizadas nos dois últimos trimestres 2023.....	34
Tabela 5 - Sessões agendadas Planetário Ibirapuera .....	39
Tabela 6 - Sessões especiais Planetário Ibirapuera.....	39
Tabela 7 - Sessões gratuitas Planetário Ibirapuera .....	39
Tabela 8 - Sessões comuns* Planetário Ibirapuera .....	39
Tabela 9 - Detalhes dos cursos oferecidos no terceiro trimestre de 2023 .....	44
Tabela 10 - Detalhes das observações com telescópios realizadas no Parque Ibirapuera .....	48
Tabela 11 - Detalhes das observações com telescópios realizadas em outros Parques.....	50
Tabela 12 – Manejo Arbóreo.....	59
Tabela 13 – Compensação ambiental .....	63
Tabela 14 - Gerenciamento de resíduos Urbia - 3º Trimestre 2023.....	83
Tabela 15 – Ocorrências dos usuários .....	89
Tabela 16 – Ocorrências dos colaboradores .....	90
Tabela 17 – Origem dos atendimentos .....	91
Tabela 18 – Condutas para os atendimentos aos usuários .....	91
Tabela 19 – Condutas para os atendimentos aos colaboradores.....	91
Tabela 20 – Representatividade dos Atendimentos por público presente no Parque Ibirapuera ..	92
Tabela 21 - Eventos 3º Trimestre 2023 - Parque Ibirapuera .....	194
Tabela 22 – Redes Sociais Urbia (@ibirapueraoficial).....	242
Tabela 23 – Redes Sociais Urbia (@urbiaparques) .....	242
Tabela 24 - Publicações em Veículos de Imprensa.....	242

## **INTRODUÇÃO**

A Urbia Gestão de Parques SPE S/A (“Urbia” ou “Concessionária”) 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 nº 001/SVMA/2018, referente ao período de 1º de Julho a 30 de Setembro de 2023 (3º trimestre 2023), conforme previsto na Cláusula 20.6 do Contrato e no Apêndice I do Anexo III deste.



## **1. PLANOS OPERACIONAIS**

### **1.1. ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO**

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**

Os colaboradores e subcontratados da concessionária 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).

**Objetivo:**

Estabelecer o apontamento da sistemática para padronizar a análise de segurança e saúde no trabalho para os treinamentos de capacitação que devem ser executados aos trabalhadores da Urbia e seus subcontratados fazendo se garantir os itens estabelecidos nas NRs (Normas Regulamentadoras) nas instalações da Urbia, garantindo a saúde e segurança dos trabalhadores.

**Relatório Resumido**

INDICADOR MENSAL DE SEGURANÇA DO TRABALHO 							
TREINAMENTO REALIZADO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
	MÊS	MÊS	MÊS	MÊS	MÊS	MÊS	TREINAMENTOS
INTEGRAÇÃO URBIA	3	5	8				16
INTEGRAÇÕES SUBCONTRATADAS	14	4	2				20
TREINAMENTOS DIVERSOS	28	8	17				53
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>45</b>	<b>17</b>	<b>27</b>				<b>89</b>

PESSOAS TREINADAS	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
	MÊS	MÊS	MÊS	MÊS	MÊS	MÊS	PESSOAS TREINADAS
INTEGRAÇÃO URBIA	13	19	37				69
INTEGRAÇÕES SUBCONTRATADAS	42	25	20				87
TREINAMENTOS DIVERSOS	189	71	215				475
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>344</b>	<b>115</b>	<b>372</b>				<b>831</b>

**Imagem Fotográfica**

**Figura 1: Integração**



**Figura 2: Treinamentos Diversos**



**Figura 3: Treinamentos Diversos**



**Figura 4: Treinamentos Diversos**



**Figura 5: Simulados**



Figura 6: Campanhas



**Tabela 1 – Treinamentos Realizados Urbia (de julho a setembro)**

QUADRO DE ACOMPANHAMENTO DE TREINAMENTOS DE SMS								
	ASSUNTOS TRATADOS	TIPO DE TREINAMENTO	DATA	INSTRUTOR	EMPRESA	TOTAIS		
						PARTICIPANTES	DURAÇÃO	HHT
1	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.	Integração	04/07/2023	Guisella Lima	GPS	9	1:00	9:00:00
2	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.	Integração	04/07/2023	Guisella Lima	GPS	1	1:00	1:00:00
3	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	Integração	04/07/2023	Guisella Lima	Hese	2	1:00	2:00:00

	de Serviços conforme NR-01 ITEM 1.4 / Apresentação Integração Urbia de Segurança e Saúde Ocupacional e Meio Ambiente. Integridade e Compliance.							
4	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.	Admissão	04/07/2023	Guisella Lima	Urbia Gestão de Parques	8	8:00	64:00:00
5	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.	Integração	06/07/2023	Guisella Lima	XWL	3	1:00	3:00:00
6	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.	Integração	11/07/2023	Guisella Lima	GPS	1	1:00	1:00:00

7	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.	Integração	11/07/2023	Guisella Lima	GPS	8	1:00	8:00:00
8	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.	Integração	11/07/2023	Guisella Lima	Hese	1	1:00	1:00:00
9	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.	Integração	13/07/2023	Guisella Lima	GPS	2	1:00	2:00:00
10	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	Integração	13/07/2023	Guisella Lima	GPS	2	1:00	2:00:00



	e Saúde Ocupacional e Meio Ambiente. Integridade e Compliance.							
11	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.	Integração	18/07/2023	Guisella Lima	Soccer Gras	1	1:00	1:00:00
12	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.	Integração	18/07/2023	Guisella Lima	GPS	5	1:00	5:00:00
13	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.	Integração	18/07/2023	Guisella Lima	Hese	1	1:00	1:00:00

14	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.	Admissão	25/07/2023	Guisella Lima	Urbia Gestão de Parques	4	8:00	32:00:00
15	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.	Admissão	25/07/2023	Guisella Lima	Urbia Gestão de Parques	1	8:00	8:00:00
16	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.	Integração	27/07/2023	Guisella Lima	GPS	3	1:00	3:00:00
17	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	Integração	27/07/2023	Guisella Lima	GPS	3	1:00	3:00:00

	e Saúde Ocupacional e Meio Ambiente. Integridade e Compliance.							
18	Treinamento de carrinho elétrico	Outros	25/07/2023	José Carlos	Urbia Gestão de Parques	2	0:30	1:00:00
15	Treinamento de carrinho elétrico	Outros	31/07/2023	José Carlos	Urbia Gestão de Parques	1	0:30	0:30:00
19	Treinamento Plano de atendimento a emergência MCRI - VMCRI	Outros	03/07/2023	Thiago Quatrochi	Florestana	8	1:00	8:00:00
20	Treinamento: OSMA 004 - Anexo 03	Outros	11/07/2023	José Carlos	Urbia Gestão de Parques	6	1:00	6:00:00
21	Treinamento de Checklist de Carrinho Elétrico	Outros	12/07/2023	José Carlos	Urbia Gestão de Parques	5	1:00	5:00:00
22	Treinamento de Checklist de Carrinho Elétrico	Outros	25/07/2023	José Carlos	Urbia Gestão de Parques	2	1:00	2:00:00
23	Primeiro Socorros - Avaliação Primária e Secundária	Outros	27/07/2023	Flavio A. Macedo	Urbia Gestão de Parques	15	1:00	15:00:00
24	Treinamento de carrinho elétrico	Outros	05/07/2023	José Carlos	Hese	2	0:30	1:00:00
25	Treinamento VMCRI - Atividades de Serviços de Vigilância	Outros	13/07/2023	José Carlos	GPS	1	1:00	1:00:00

26	Treinamento VMCRI - Atividades de Serviços de Vigilância	Outros	14/07/2023	José Carlos	GPS	1	1:00	1:00:00
27	Treinamento OSMA-021 Instalações e Serviços em Eletricidade	Outros	11/07/2023	José Carlos	Urbia Gestão de Parques	3	1:00	3:00:00
28	Treinamento VMCRI 46	Outros	12/07/2023	José Carlos	Dom Pedro	3	1:00	3:00:00
29	Treinamento VMCRI 17	Outros	12/07/2023	José Carlos	Hese	4	1:00	4:00:00
30	Treinamento VMCRI 46	Outros	12/07/2023	José Carlos	Urbia Gestão de Parques	1	1:00	1:00:00
31	Treinamento: Preenchimento de formulário de permissão de trabalho Roçagem Motosserra/Motopoda.	Outros	10/07/2023	Thiago Alves	Urbia Gestão de Parques	6	1:00	6:00:00
32	Treinamento: Preenchimento de formulário de permissão de trabalho Roçagem Motosserra/Motopoda.	Outros	10/07/2023	Thiago Alves	Urbia Gestão de Parques	5	1:00	5:00:00
33	Treinamento: PAE, MCRI, PGR, PCMSO, caçamba e seus Resíduos.	Outros	19/07/2023	Thiago Quatrochi	Hese	9	1:00	9:00:00
34	Curso de NR10 - Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade e SEP - Sistema Elétrico de Potência.	Outros	06/07/2023	Emilio	Urbia Gestão de Parques	5	1:00	5:00:00
35	Curso de NR10 - Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade e SEP - Sistema Elétrico de Potência.	Outros	06/07/2023	Emilio	Urbia Gestão de Parques	5	1:00	5:00:00

36	Curso de NR10 - Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade e SEP - Sistema Elétrico de Potência.	Outros	06/07/2023	Emilio	Urbia Gestão de Parques	2	8:00	16:00:00
37	Curso de NR10 - Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade e SEP - Sistema Elétrico de Potência.	Outros	07/07/2023	Emilio	Urbia Gestão de Parques	2	8:00	16:00:00
38	Curso de NR10 - Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade e SEP - Sistema Elétrico de Potência.	Outros	10/07/2023	Emilio	Urbia Gestão de Parques	2	8:00	16:00:00
39	Curso de NR10 - Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade e SEP - Sistema Elétrico de Potência.	Outros	11/07/2023	Emilio	Urbia Gestão de Parques	2	8:00	16:00:00
40	Curso de NR10 - Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade e SEP - Sistema Elétrico de Potência.	Outros	12/07/2023	Emilio	Urbia Gestão de Parques	2	8:00	16:00:00
41	Treinamento VMCRI 43, PAE e PGR	Outros	21/07/2023	Thiago Quatrochi	Urbia Gestão de Parques	25	1:00	25:00:00
42	Treinamento: Registro de Desvio.	Outros	20/07/2023	Valéria Madeira	Urbia Gestão de Parques	13	1:00	13:00:00
43	Treinamento Diário de Segurança	Outros	07/07/2023	José Carlos	Urbia Gestão de Parques	30	1:00	30:00:00
44	Treinamento Diário de Segurança	Outros	14/07/2023	José Carlos	Urbia Gestão de Parques	27	1:00	27:00:00
	<b>TOTAL</b>	<b>TOTAL</b>				5	2:12	402:30:00

	<b>MÉDIA DE PARTICIPANTES</b>	<b>MÉDIA DE PARTICIPANTES</b>	<b>5</b>					
	<b>% de HH DE TREINAMENTO EM RELAÇÃO A HHER</b>	<b>% de HH DE TREINAMENTO EM RELAÇÃO A HHER</b>	<b>36,99</b>					
	HHER REFERENTES AO MÊS DE OUTUBRO/2020	HHER REFERENTES AO MÊS DE OUTUBRO/2020	<b>1088:00:00</b>					

**QUADRO DE ACOMPANHAMENTO DE TREINAMENTOS DE SMS**

	ASSUNTOS TRATADOS	TOTAIS						
		TIPO DE TREINAMENTO	DATA	INSTRUTOR	EMPRESA	PARTICIPANTES	DURAÇÃO	HHT
1	Treinamento de Carrinho Elétrico	Outros	04/08/2023	Jose Carlos	Divisão de Fauna	4	0:30	2:00:00
2	Treinamento de Carrinho Elétrico	Outros	07/08/2023	Syltow	Urbia Gestão de Parques	1	0:30	0:30:00
3	Treinamento de Carrinho Elétrico	Outros	08/08/2023	Jose Carlos	Hese	2	0:30	1:00:00
4	Treinamento de Carrinho Elétrico	Outros	01/08/2023	Jose Carlos	Oases Preto do Coco	1	0:30	0:30:00
5	Treinamento MCRI 0123	Outros	15/08/2023	Helio	Urbia Gestão de Parques		1:00	0:00:00
6	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	Admissão	08/08/2023	Guisella Lima	Urbia Gestão de Parques	1	8:00	8:00:00

	Ocupacional e Meio Ambiente. Integridade e Compliance.							
7	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.	Admissão	08/08/2023	Guisella Lima	Urbia Gestão de Parques	2	8:00	16:00:00
8	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.	Admissão	10/08/2023	Guisella Lima	Urbia Gestão de Parques	7	8:00	56:00:00



9	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.	Admissão	15/08/2023	Guisella Lima	Urbia Gestão de Parques	5	8:00	40:00:00
10	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.	Integração	08/08/2023	Guisella Lima	DG. Tel Soluções em Tele	1	1:00	1:00:00
11	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	Integração	01/08/2023	Guisella Lima	Urbia Gestão de Parques	10	1:00	10:00:00

	ITEM 1.4 / Apresentação Integração Urbia de Segurança e Saúde Ocupacional e Meio Ambiente. Integridade e Compliance.							
12	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.	Integração	09/08/2023	Guisella Lima	Urbia Gestão de Parques	8	1:00	8:00:00
13	Treinamento de Carrinho Elétrico	Outros	29/08/2023	Jose Carlos	Urbia Gestão de Parques	2	0:30	1:00:00
14	Treinamento de Percepção de Riscos Transporte Individual de Cargas	Outros	25/08/2023	Jose Carlos	Urbia Gestão de Parques	29	1:00	29:00:00
15	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	Integração	29/08/2023	Guisella Lima	Urbia Gestão de Parques	6	1:00	6:00:00

	Urbia de Segurança e Saúde Ocupacional e Meio Ambiente. Integridade e Compliance.							
16	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.	Admissão	15/08/2023	Guisella Lima	Urbia Gestão de Parques	4	8:00	32:00:00
17	Treinamento de Brigadistas	Outros	24/08/2023	Humberto	Urbia Gestão de Parques	20	8:00	160:00:00
18	Treinamento de Brigadistas	Outros	17/08/2023	Geraldo	Urbia Gestão de Parques	12	8:00	96:00:00
	<b>TOTAL</b>	<b>TOTAL</b>		-		7	3:35	467:00:00
	<b>MÉDIA DE PARTICIPANTES</b>	<b>MÉDIA DE PARTICIPANTES</b>	7					
	<b>% de HH DE TREINAMENTO EM RELAÇÃO A HHER</b>	<b>% de HH DE TREINAMENTO</b>	42,92					

		<b>EM RELAÇÃO A HHER</b>						
	HHER REFERENTES AO MÊS DE OUTUBRO/2020	HHER REFERENTES AO MÊS DE OUTUBRO/2020	<b>1088:00:00</b>					

<b>QUADRO DE ACOMPANHAMENTO DE TREINAMENTOS DE SMS</b>								
	<b>ASSUNTOS TRATADOS</b>	<b>TIPO DE TREINAMENTO</b>	<b>DATA</b>	<b>INSTRUTOR</b>	<b>EMPRESA</b>	<b>TOTAIS</b>		
						<b>PARTICIPANTES</b>	<b>DURAÇÃO</b>	<b>HHT</b>
1	Treinamento da CIPA (Comissão Integrada de Prevenção de Acidentes)	Outros	12/09/2023	Edson Gomes da Silvca	Urbia Gestão de Parques	9	8:00	72:00:00
2	Treinamento para Uso dos óculos para ciclistas do Ibirabike	Outros	01/09/2023	Helio	Urbia Gestão de Parques	19	1:00	19:00:00
3	Treinamento do Carrinho elétrico	Outros	05/09/2023	Jose Carlos	Urbia Gestão de Parques	1	0:30	0:30:00
4	Treinamento do Carrinho elétrico	Outros	05/09/2023	Jose Carlos	Urbia Gestão de Parques	1	0:30	0:30:00
5	Treinamento do Carrinho elétrico	Outros	19/09/2023	Thiago de Jesus	Urbia Gestão de Parques	4	0:30	2:00:00

6	Treinamento do Carrinho elétrico	Outros	14/09/2023	Eduardo Dourado	Urbia Gestão de Parques	1	0:30	0:30:00
7	Treinamento do Carrinho elétrico	Outros	14/09/2023	Eduardo Dourado	Urbia Gestão de Parques	2	0:30	1:00:00
8	Treinamento do Carrinho elétrico	Outros	20/09/2023	Thiago de Jesus	Urbia Gestão de Parques	6	0:30	3:00:00
9	Treinamento do Carrinho elétrico	Outros	20/09/2023	Thiago de Jesus	Urbia Gestão de Parques	3	0:30	1:30:00
10	Treinamento do Carrinho elétrico	Outros	24/09/2023	Syltow	Urbia Gestão de Parques	3	0:30	1:30:00
11	Treinamento do Carrinho elétrico	Outros	04/09/2023	Syltow	Urbia Gestão de Parques	3	0:30	1:30:00
22	Divulgação dos Acidentes do mês	Outros	29/09/2023	Joeliton Reis	Urbia Gestão de Parques	30	1:00	30:00:00
23	Campanha Setembro Amarelo	Outros	28/09/2023	Patricia	Urbia Gestão de Parques	28	1:00	28:00:00
24	Treinamento sobre obrigatoriedade do uso dos óculos e suas lentes quando usarem a bicicleta.	Outros	15/09/2023	Helio	Urbia Gestão de Parques	17	1:00	17:00:00
25	Treinamento orientativo com conhecimento básico sobre o uso de extintores	Outros	22/09/2023	Helio	Urbia Gestão de Parques	19	1:00	19:00:00

26	divulgação dos Acidentes do mês / Campanha Setembro Amarelo.	Outros	29/09/2023	Joeliton Reis	Urbia Gestão de Parques	33	1:00	33:00:00
27	TDS Semanal administrativo tema (Setembro Amarelo) / Implantação Inicial 5s	Outros	29/09/2023	Valéria	Urbia Gestão de Parques	36	1:00	36:00:00

## 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 (Figura 33), os usuários podem se localizar no Parque Ibirapuera e receber conteúdo e informações de serviços oferecidos, lanchonetes, sanitários e seus atrativos;

Figura 7: Mapa de localização através do QR Code



- **Site do Parque Ibirapuera** - <https://www.ibirapueraparque.com.br/> (Figura 34) - 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 8: Site oficial do Parque Ibirapuera



Fonte: <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 1.

**Quadro 1 - Canais de Comunicação Urbia**

<b>Canal de Relacionamento</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Endereço Eletrônico</b>	<b>Contato</b>
Contato Seguro	Denúncias sobre desvios de conduta de funcionários e empresas terceirizadas	<a href="http://www.contatoseguro.com.br/urbia">www.contatoseguro.com.br/urbia</a>	0800-900.9020
Fale Conosco	Para sugestões, reclamações ou dúvidas dos usuários	<a href="mailto:faleconosco@urbiaparques.com.br">faleconosco@urbiaparques.com.br</a>	(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 5977 atendimentos (Tabela 2) contabilizando todos os parques da concessão, destacando o Parque Ibirapuera.

**Tabela 2 – Atendimento Fale Conosco - Parque Ibirapuera**

	<b>Total</b>	<b>Total</b>
	<b>Porcentagem</b>	



Ajuda	10	0,17%
Comunicação	5	0,08%
Denúncia	3	0,05%
Dúvidas	3882	64,95%
Elogio	3	0,05%
Engajamento	310	5,19%
Eventos	117	1,96%
Informações	522	8,73%
Propostas	13	0,22%
Reclamações	253	4,23%
Vendas	23	0,38%
Solicitações	801	13,40%
Sugestões	35	0,59%
	<b>100%</b>	<b>5977</b>

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 9: Site Urbiapass**



Minimizando as 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 localizado na Escola Municipal de Astrofísica (EMA) oferece atendimento personalizado aos usuários, apresentando uma exposição com dados sobre a história do Parque, maquete pormenorizada da área e painéis ilustrativos que reforçam o compromisso de gestão Urbia. No balcão de atendimento localizado no mesmo espaço (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.

Observou-se que público atendido neste trimestre vem subindo gradativamente desde a assunção 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. Para o período apurado, destaca-se o mês de julho, com mais de um milhão e meio de usuários visitantes (37,30%) (Tabela 3).

**Tabela 3 – Público presente 3º Trimestre 2023 – Parque Ibirapuera**

<b>Jul/23</b>	<b>Ago/23</b>	<b>Set/23</b>	<b>Total</b>
1.515.917	1.159.251	1.389.199	4.064.367
37,30%	28,53%	34,17%	

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 3º Trimestre de 2023 é apresentado na Tabela 4.

**Tabela 4: Comparativo das Pesquisas de Satisfação de usuários realizadas nos dois últimos trimestres 2023**

<b>IBIRAPUERA</b>	<b>1° TRI 2023</b>	<b>2° TRI 2023</b>	<b>3° TRI 2023</b>	<b>MÉDIA ANUAL</b>
PE01 – Limpeza	0,86	0,85	0,84	0,85
PE02 – Qualidade e Atualidade de Equipamentos	0,86	0,85	0,86	0,86
PE03 – Manejo de áreas verdes	0,91	0,89	0,89	0,90
PE04 – Segurança	0,85	0,83	0,83	0,84
PE05 – Serviços Ambulatoriais	0,87	0,84	0,84	0,85
PE06 – Acessibilidade	0,79	0,80	0,8	0,79
PE07 – Serviços de orientação	0,79	0,78	0,8	0,79
PE08 – Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte	0,90	0,87	0,89	0,88
PE09 – Cordialidade dos funcionários	0,92	0,88	0,9	0,90
PE10 – Alimentos & Bebidas	0,70	0,68	0,68	0,69
<b>NFPS</b>	<b>0,86</b>	<b>0,84</b>	<b>0,85</b>	<b>0,85</b>

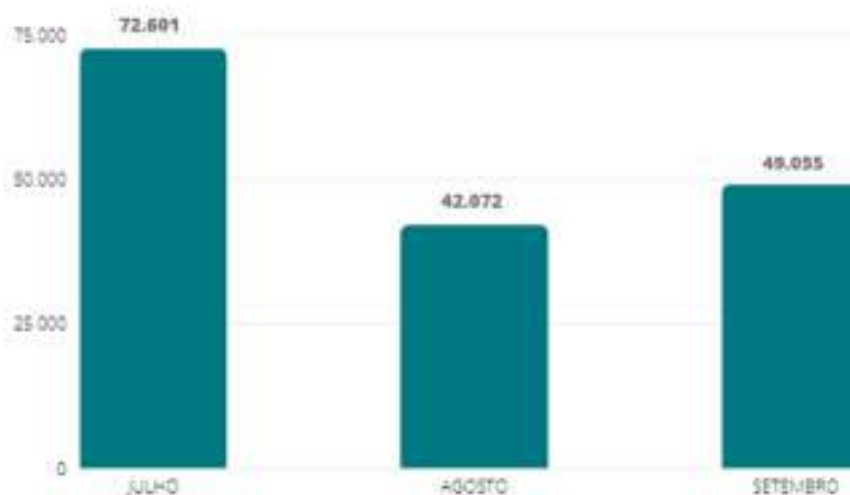
Fonte: Instituto PHD, 2023.

\*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 163.728 bicicletas nas diversas modalidades do serviço do Ibirabike (Gráfico 1). As plataformas de locação estão disponíveis nos portões 4, 6, 9 e 10, e contam com diversos modelos de bicicletas e triciclos. Além disso, são disponibilizadas para locações equipamentos adaptados com cadeirinhas infantis e Pet's. A Urbia mantém disponível em seu rol de atendimento 1.403 bicicletas.

**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 continuou reforçando 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 (FIGURA 36) quem exercem participação essencial e ativa no controle de pragas.

**Figura 10: 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 ocorreram no Parque Ibirapuera, sendo Bienal e Renault como principais eventos que tiveram este serviço integrado em suas atividades.

**Figura 11: Ibiratour**



A Concessionária ampliou a disponibilidade das visitas guiadas com o IbirapTour, 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 sete passageiros simultâneos. Os veículos estão adaptados ao 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 36.447 visitantes participantes de suas sessões, sendo o maior público identificado no mês de julho (Gráfico 2),

distribuídos em 181 sessões. Destas, 14 sessões foram gratuitas, atendendo 2.449 participantes (Tabela 7). Foram atendidos 2.129 alunos (Tabela 5) em sessões agendadas. O maior público se deu para as sessões comuns (Tabela 8) com público total 31.338. Além disso, no período foram oferecidas 2 sessões especiais (Tabela 6).

**Tabela 5 - Sessões agendadas Planetário Ibirapuera**

<b>Agendadas</b>	<b>Julho</b>	<b>Agosto</b>	<b>Setembro</b>	<b>Total</b>
Nº de escolas	N/A	13	24	37
Nº de alunos	N/A	559	1.570	2.129
Nº de Sessões	0	13	24	37

Fonte: Planetário, 2023.

**Tabela 6 - Sessões especiais Planetário Ibirapuera**

<b>Especiais</b>	<b>Julho</b>	<b>Agosto</b>	<b>Setembro</b>	<b>Total</b>
Público	531	N/A	N/A	531
Nº de Sessões	2	N/A	N/A	2
Ocupação	95%	0%	0%	95%

Fonte: Planetário, 2023.

**Tabela 7 - Sessões gratuitas Planetário Ibirapuera**

<b>Gratuitas</b>	<b>Julho</b>	<b>Agosto</b>	<b>Setembro</b>	<b>Total</b>
Público	1.361	492	596	2.449
Nº de Sessões	5	4	5	14
Ocupação	97%	44%	43%	88%

Fonte: Planetário, 2023.

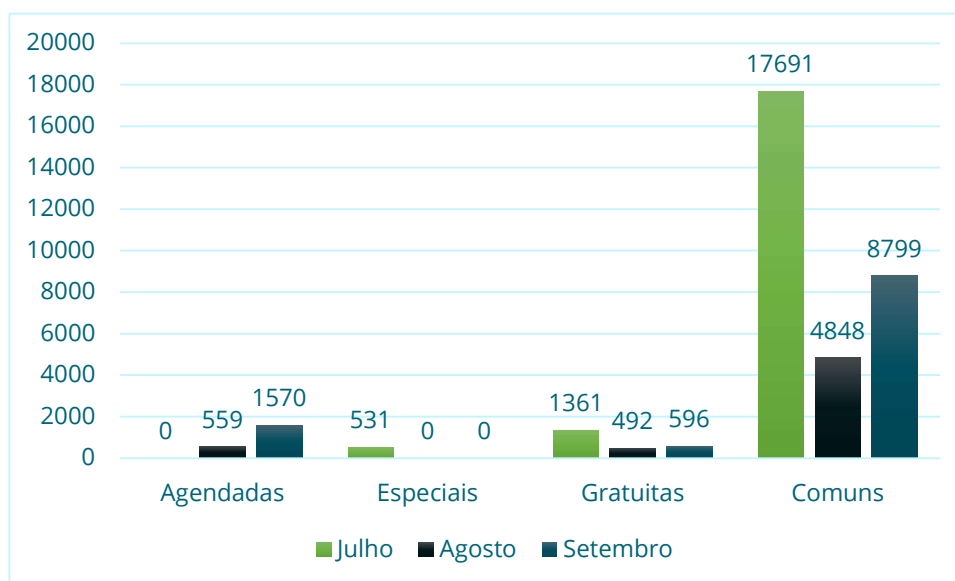
**Tabela 8 - Sessões comuns\* Planetário Ibirapuera**

<b>Comuns</b>	<b>Julho</b>	<b>Agosto</b>	<b>Setembro</b>	<b>Total</b>
Público	17.691	4.848	8.799	31.338
Nº de Sessões	64	25	39	128
Ocupação	99%	69%	81%	87%

Fonte: Planetário, 2023.

\*Sessões comuns: Gravadas e temas diversos conforme programação, não inclui as especiais (ao vivo com astrônomos), escolares e / ou as gratuitas.

**Gráfico 2 – Sessões Planetário – 3º Trimestre 2023**



Fonte: Planetário, 2023.

### 1.3.1. CURSOS

Entre os dias 10 e 13 de julho de 2023, a Escola Municipal de Astrofísica (EMA) do Parque Ibirapuera ofereceu o curso *“Telescópios: a visão além do alcance”*, ministrado pelo astrônomo João Eduardo de Sousa da Fonseca (coordenador do Planetário). O curso disponibilizou 20 vagas, onde tivemos 55% de ocupação (11 alunos), e carga horária de 12h. Neste curso, além de aprender sobre os tipos de telescópios e como eles funcionam, os alunos aprenderam na prática como utilizar esses instrumentos. Para isso, utilizamos o rooftop da Escola de Astrofísica e telescópios do acervo do Planetário e telescópios pessoais do professor. As aulas aconteceram nos dias 10, 11, 12 e 13 de julho das 19h às 21h30 dentro do Planetário Ibirapuera e no *rooftop* da Escola Municipal de Astrofísica (EMA).

**Figura 12: Banner do curso “Telescópios – A visão além do alcance”**





Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

**Figura 13: Aula do curso de Telescópios no saguão no Planetário**



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

**Figura 14: Aula prática do curso de Telescópios no rooftop da EMA**



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Em julho também tivemos o curso *“Introdução à Radioastronomia”* ministrado pelo professor Denis Zoqbi. As aulas aconteceram nos dias 18, 19, 20, 25, 26 e 27 de julho das 19h às 21h na cúpula do Planetário Ibirapuera e na EMA (Escola Municipal de Astrofísica). O objetivo do curso é entender como o Universo se manifesta em suas várias frequências e formas de radiação eletromagnética, conhecendo como as ondas de rádio podem contar a história do Universo na forma de espectros e registros sobre fenômenos observáveis na nossa Galáxia. Os alunos aprenderam como montar e configurar uma estação de radioastronomia observacional que possa fornecer dados científicos e de pesquisa. Com carga horária de 12h, 15 alunos concluíram o curso.

O professor Denis Zoqbi é gestor do Clube de Astronomia de São Paulo-CASP, formado em Eletrônica e Telecomunicações, é jornalista, astrônomo amador observacional e Instrutor do Curso de Introdução à Astronomia, oferecido pelo CASP em Parceria com o IAG/USP. Coordenador do Projeto Aurora do CASP, cuja pesquisa monitora em rádio a Anomalia do Atlântico Sul – AMAS, e seus efeitos eletromagnéticos sobre o Sul e Sudeste do Brasil.

**Figura 15: Banner do curso: Introdução à Radioastronomia**



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

**Figura 16: Aula do curso: Introdução à Radioastronomia no auditório da EMA**



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Devido ao grande sucesso e demandas para o curso Reconhecimento do Céu, a EMA ofereceu o terceiro deste ano. Proferidas por um dos astrônomos do Planetário, Marcelo Rubinho, as aulas aconteceram nos dias 26, 27, 28 e 29 de setembro das 19h às 21h30 dentro do Planetário Ibirapuera.

**Figura 17: Banner do curso: Reconhecimento de céu**



Fonte: Comunicação Urbia, 2023

O curso aborda conhecimentos da mecânica celeste e o reconhecimento do céu nas quatro estações do ano. Concluíram o curso, com carga horária de 10h, 35 alunos.

**Figura 18: Alunos do curso de Reconhecimento de céu dentro do Planetário**



Fonte: Comunicação Urbia, 2023

Abaixo encontra-se a Tabela 9 com as informações dos cursos deste trimestre:

**Tabela 9 - Detalhes dos cursos oferecidos no terceiro trimestre de 2023**

Curso	Carga horária	Vagas	Professor	Inscritos	Ocupação	Valor
-------	---------------	-------	-----------	-----------	----------	-------

Telescópios	12h	20	João Fonseca	11	55%	650,00
Introdução à Radioastronomia	12h	40	Denis Zoqbi	15	38%	150,00
Reconhecimento de céu	10h	40	Marcelo Rubinho	35	88%	150,00

Fonte: Planetário, 2023.

### 1.3.2. SESSÃO ESPECIAL AO VIVO

Nos dias 21 e 22 de julho o Planetário ofereceu a sessão especial ao vivo *“Apollo 11: um grande salto para a humanidade”*, com apresentação iniciando às 19h. A sessão foi apresentada pela astrônoma do Planetário Mirian Castejon onde foi conduzida uma viagem pela história, desde o começo da Corrida Espacial até seu fim, com a chegada do homem na Lua. Sob o céu estrelado do Planetário o público aprendeu sobre as missões Apollo, com foco na Apollo 11, que este ano completou 54 anos.

**Figura 19: Banner da Sessão Especial Apollo 11 – um grande salto para a humanidade**



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

### 1.3.3. ATIVIDADES COM IMPRENSA

O programa *Hiperconectado* da TV Cultura gravou no dia 22 de agosto, no Planetário, um episódio com o famoso biólogo e youtuber Átila Iamarino. O episódio falava sobre o Sol e pediram entrevistas com a astrônoma do planetário Mirian Castejon e com o coordenador João Fonseca. A entrevista com a Mirian ocorreu dentro da cúpula, dando destaque para o nosso projetor de estrelas Zeiss. Já a entrevista com o João, ocorreu na frente do Planetário onde fizemos uma observação do Sol com telescópio e observamos as manchas solares.

O programa foi ao ar no dia 13 de setembro de 2023 com reprise no dia 17 de setembro. O episódio também está disponível no YouTube no canal da TV Cultura que conta com mais de 2 milhões de inscritos. O link para o programa encontra-se abaixo:

**Figura 20: Trechos do programa Hiperconectado da TV Cultura no Planetário**



Fonte: YouTube TV Cultura, 2023

([https://www.youtube.com/watch?v=zEgRlnOj\\_gc&t=1303s&ab\\_channel=TV Cultura](https://www.youtube.com/watch?v=zEgRlnOj_gc&t=1303s&ab_channel=TV Cultura))

No dia 30 de agosto de 2023 entramos ao vivo às 22h30 com a Rede Globo onde mostraram a nossa observação com o público e houve entrevista com o então coordenador do planetário João Fonseca. Neste dia, estava acontecendo o evento popularmente conhecido como “Super Lua Azul”. Dessa forma, realizamos

observação da Lua com telescópios e explicamos para o público que a Lua não fica azul e aproveitamos para observar Saturno, que também estava no céu.

**Figura 21: Entrevista ao vivo da Rede Globo com o coordenador do Planetário João Fonseca no evento "Super Lua Azul"**



Fonte: Mirian Castejon, 2023.

### **1.3.4. OBSERVAÇÕES COM TELESCÓPIOS**

Neste trimestre realizamos diversas observações com telescópios (detalhes na Tabela abaixo), nos arredores do Planetário. Às quartas, conforme condições meteorológicas, oferecemos observação do Sol com equipamento com filtro adequado na Rosa dos Ventos.

Tivemos também observações noturnas com telescópios do acervo do Planetário realizadas na Rosa dos Eventos e na Arena de Eventos.

Detalhe especial para a observação noturna do evento conhecido como "Super Lua Azul" no dia 30 de agosto. Neste evento, observamos a Lua e Saturno, explicamos para o público que a Lua não fica azul na verdade (é apenas um termo) e que ela estava no ponto de sua órbita mais próximo da Terra, por isso o "Super Lua". Tivemos

o acompanhamento da Rede Globo com transmissão ao vivo e entrevista com o então coordenador do Planetário João Fonseca.

**Tabela 10 - Detalhes das observações com telescópios realizadas no Parque Ibirapuera**

<b>Data</b>	<b>Horário</b>	<b>Tipo de observação</b>	<b>Público</b>	<b>Local</b>
05/07	15h00 – 17h00	Diurna	125	Rosa dos Ventos
12/07	15h00 – 17h00	Diurna	173	Rosa dos Ventos
26/07	15h00 – 17h00	Diurna	131	Rosa dos Ventos
02/08	15h00 – 17h00	Diurna	21	Rosa dos Ventos
02/08	18h30 – 22h30	Noturna	113	Rosa dos Ventos
30/08	18h30 – 23h30	Noturna	153	Arena de Eventos

Fonte: Planetário, 2023.

**Figura 22: Observação do Sol em 02 de agosto na Rosa dos Ventos**



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.



**Figura 23: Observação noturna em 02 de agosto na Rosa dos Ventos**



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

**Figura 24: Imagens da Lua e Saturno obtidas com telescópios durante a observação noturna em 30 de agosto na Arena de Eventos**



Fonte: João Fonseca, 2023.

Realizamos atividades “multiparques” em outros parques que fazem parte deste mesmo contrato de concessão localizados nas regiões periféricas da cidade de SP. O objetivo é ampliar o acesso à informação e democratização da ciência.

Apresentamos um tema relativo à ciência e astronomia e realizamos observações com telescópios quando o tempo permitiu.

A atividade apresentada pelo então coordenador do Planetário João Fonseca, com o título *"Do Sol ao Solo - Curiosidades sobre nossa estrela"*, trazia os principais fatores que vincula a vida na Terra ao Sol. A atividade foi planejada para ser realizada de em 1h30 incluindo uma roda de conversa explicativa quanto às características do Sol e como isso está tão ligado a nós, como seres planetários.

Após essa apresentação, caso houvesse possibilidades climáticas, havia observação do nosso Sol com telescópios e filtros especiais para entendermos melhor essas dinâmicas. Observamos a fotosfera solar, região que apresenta manchas escuras que são as principais características da atividade solar. Na Tabela 11 abaixo descrevemos os detalhes dessas atividades em outros parques.

**Tabela 11 - Detalhes das observações com telescópios realizadas em outros Parques**

<b>Data</b>	<b>Horário</b>	<b>Parque</b>	<b>Público</b>
20/07	9h30 - 11h30	Parque Tenente Brigadeiro Roberto Faria Lima	51
27/07	9h30 - 11h30	Parque Lajeado	30
08/08	9h30 - 11h30	Parque Jacintho Alberto	25

Fonte: Planetário, 2023.

**Figura 25: Observação do Sol durante atividade no Parque Tenente Brigadeiro Roberto Faria Lima**



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, incluindo novos cursos e oficinas a ser lançada em breve. Tais ações estão sendo desenvolvidas em parceria com a consultora externa Lexi, 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 terceiro 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 534.299 m<sup>2</sup> (53,430 hectares) de área ao longo deste trimestre.

### 1.4.1. REVITALIZAÇÕES

Ao longo deste trimestre, foram revitalizados 24 jardins por meio do plantio, limpeza da área, adubação e poda, tendo em vista que no escopo das manutenções pontuais foram realizadas 167 atividades das ordens de serviço passadas para a terceirizada.

**Figura 26: Revitalização do Jardim da Area de resíduos**



**Figura 27: Revitalização maciço de moreias no anel central**



Figura 28: Revitalização do Jardim em frente ao banheiro 7



**Figura 29: Revitalização do Jardim da praça do porquinho**



**Figura 30: Revitalização Jardim em frente a OCA**



**Figura 31: Revitalização jardim da estátua Ibrahim Nobre**



### **1.4.2. 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 3 novos jardins no Parque Ibirapuera, sendo: (i) Museu Afro, (ii) Banheiro 7, e, (iii) Serraria.

**Figura 32: Museu Afro**



**Figura 33: Novo jardim – Banheiro 7**



**Figura 34: Novo jardim – Serraria**



### **1.4.3. 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, conforme estabelecido no Plano de Manejo de Recursos Naturais, sempre respeitando as áreas destinadas para a dispersão de sementes para algumas espécies da avifauna. 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. Foram roçados ao longo desse 3º semestre 591.045 m<sup>2</sup> (59,105 hectares).

Com o objetivo de recuperação das áreas onde o solo se encontra exposto devido ao excesso de uso, como pisoteio, foram replantados 5.035,91 m<sup>2</sup> (0,50 hectares) 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. 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.

#### 1.4.4. ROÇAGEM DE GRAMA

Figura 35: Roçagem de Grama



#### 1.4.5. RESTAURAÇÃO DE ÁREAS GRAMADAS

Figura 36: Restauração de áreas gramadas





#### **1.4.6. MANEJO ARBÓREO**

Todos os manejos realizados são previamente autorizados pela SVMA (visita técnica e Laudo publicado em Diário Oficial). Os trâmites entre o encaminhamento dos laudos e as aprovações do manejo arbóreo, com a publicação no Diário Oficial do Município de São Paulo (DOM) têm sido morosos por parte do Poder Concedente, com tempo médio de 47 dias, e até a data do fechamento deste relatório alguns laudos ainda não foram autorizados.

Cabe ressaltar que todos os laudos são emitidos com Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) pela Engenheira Agrônoma, devidamente registrada no conselho de classe, com mais de 3 anos de experiência.

#### **1.4.7. LAUDOS DE SUPRESSÃO**

Durante o período alusivo a este relatório, a Urbia encaminhou oito laudos de manejo arbóreo solicitando a autorização para a supressão de 34 (trinta e quatro) árvores, conforme Tabela 16.

#### **1.4.8. LAUDOS DE PODA**

A Urbia encaminhou cinco laudos solicitando a autorização para diferentes tipos de podas, como podas de limpeza, levantamento de copa e remoção de plantas

invasoras, como ervas-de-passarinho, contemplando quarenta indivíduos arbóreos, conforme Tabela 12.

**Tabela 12 – Manejo Arbóreo**

	<b>Indivíduos solicitados para poda</b>	<b>Indivíduos solicitados para supressão</b>	<b>Total</b>
Julho 2023	18	21	<b>39</b>
Agosto 2023	15	17	<b>32</b>
Setembro 2023	1	2	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>40</b>	<b>74</b>

Fonte: Áreas Verdes Urbia, 2023.

**Figura 37: Supressão de indivíduos arbóreos**





**Figura 38: Poda de individuos arbóreos**



O manejo de folhas mortas de palmeiras bem como a 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. Todo resíduo de poda e supressão é triturado e utilizado no próprio parque, principalmente recobrimdo as pistas de Cooper e locais com acúmulo de água.

**Figura 39: Remoção de plantas invasoras**





**Figura 40: Trituração dos galhos e reaproveitamento no próprio parque**





### 1.4.9. COMPENSAÇÃO AMBIENTAL

Neste período, a Urbia realizou a compensação ambiental de 11 indivíduos arbóreos no parque Ibirapuera (Tabela 13):

**Tabela 13 - Compensação ambiental**

<b>Mês</b>	<b>Compensações</b>
Julho 2023	3
Agosto 2023	4
Setembro 2023	4
<b>Total</b>	<b>11</b>

Fonte: Áreas Verdes Urbia, 2023.

### 1.4.10. 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, 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.

## **1.5. MANEJO E CONSERVAÇÃO DA FAUNA**

Nos últimos três meses (julho, agosto e setembro) – assim como nos anteriores, a Urbia Gestão de Parques realizou diversas atividades voltadas ao cuidado e atenção 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; (ii) resgate e primeiros cuidados daqueles indivíduos que precisam de determinado auxílio, como animais órfãos (figura 66), feridos ou com lixo em alguma parte do corpo, em óbito (figura 67), ou em situações de confronto, como em locais inadequados (dentro de edifícios, por exemplo); (iii) e o mapeamento e planilhamento das ocorrências relacionadas a fauna doméstica e silvestre, incluindo as vespas, abelhas nativas e africanizadas.



Figura 41: Gambá-de-orelha-preta (*Didelphis aurita* (Wied-Neuwied, 1826)) em óbito e seus filhotes órfãos (ainda no marsúpio) resgatados no dia 28 de setembro de 2023



Fonte: Urbia, 2023

Vale ressaltar que o resgate é realizado por profissionais capacitados e treinados, sendo executado com respeito, consciência e, somente, quando realmente for necessário. Aqueles animais que precisam de atendimento veterinário são levados a Divisão da Fauna Silvestre (DFS) e aqueles que estão com boas condições são soltos em áreas seguras do Parque, ou seja, com rotas de fuga, arborização e distância da concentração de pessoas. Todas as ocorrências são planilhadas e relatórios são elaborados com cada um dos casos.

**Figura 42: Papagaio-verdadeiro (*Amazona aestiva* (Linnaeus, 1758)) encontrado em óbito no dia 17 de julho de 2023**



Fonte: Urbia, 2023.

Para mais, as ações de educação ambiental por meio da sensibilização dos visitantes continuaram acontecendo, como a orientação sobre o uso da guia (publicada no dia

07 de agosto), o impacto do lixo para a vida dos animais e o motivo por não poder alimentar a fauna local (publicada no dia 29 de julho). Foram desenvolvidas, também, algumas publicações temáticas, como as curiosidades e importância dos Gambás-de-orelha-preta (publicada no dia 19 de julho) e do Pica-pau-de-cabeça-amarela (publicada no dia 08 de setembro).

Neste trimestre, algumas ações continuaram a acontecer, como a realização da observação de aves (passarinhada) no dia 23 de julho de 2023. Esta é uma ação em parceria com o biólogo Pedro Cristales e está sendo feita mensalmente no Parque. A divulgação foi realizada no dia 13 e 22 de julho de 2023; e seu objetivo foi a conscientização e sensibilização do público sobre a avifauna presente no Parque, contribuindo, assim, para preservação e reflexão sobre esses animais por meio da ciência cidadã.

Outra atividade importante para a causa animal foi o resgate de algumas colônias da abelha Boca-de-sapo (*Partamona helleri*). Essa ação aconteceu nos dias 06 e 11 de julho em parceria com a SOS abelhas sem ferrão e foi de extrema importância para a preservação desses indivíduos do Parque.

**Figura 43: Divulgação da passarinhada do dia 23 de julho de 2023**



Fonte: Urbia, 2023.

**Figura 44: Passarinhada do dia 23 de julho de 2023**



Fonte: Urbia, 2023.

Para mais, as visitas técnicas são frequentes, como a análise técnica e elaboração de sugestões atitudinais sobre a prevenção de animais sinantrópicos nos setores alimentícios, como no A&B e nos espaços com karts; e a ocorrência de formigas, pernilongos e ninhos em áreas de eventos ou em locais pontuais do Parque. Essas ações são importantes para realizar um controle das ocorrências, assim como orientar os funcionários sobre as ações éticas que podem ser tomadas, visando sempre o bem-estar dos animais. Todas as ações são documentadas e enviadas para setores responsáveis pelas melhorias, como a manutenção.

Os acompanhamentos técnicos são, também rotineiros, sendo realizados em decorrência de algumas exigências pontuais, como a retirada dos vespeiros em locais de risco e a análise dos focos de pernilongos pela Unidade de Vigilância em Saúde (UVIS); dedetização de algumas edificações do Parque por uma empresa especializada e terceirizada (com autorização da Secretaria do Verde e Meio Ambiente (SVMA)); monitoramento e análise da qualidade da água e os manejos específicos, como das Abelhas-nativas em locais de risco pela SOS Abelhas sem ferrão.

**Figura 45: Resgate das abelhas nativas no dia 06 de julho**



Fonte: Urbia, 2023.

Ainda, a Concessionária manteve a parceria com a Organização Não Governamental (ONG) Bicho do Parque e suas voluntárias para a destinação dos animais abandonados, apesar de não ter apresentado ocorrências. Ademais, é realizado, neste setor, o controle e análise das solicitações de uso de drone, os quais são importantes para evitar possíveis acidentes com a fauna e flora do local.

Por fim, dia 03 de setembro de 2023 foi comemorado o Dia do Biólogo em parceria com o Conselho Regional de Biologia (CRBio). Com isso, foram realizadas diversas atividades que representavam as áreas de atuação do profissional biólogo, como a conservação da fauna, com a SOS Abelhas Sem Ferrão, a pesquisa, com o Butantan e muitos outros.

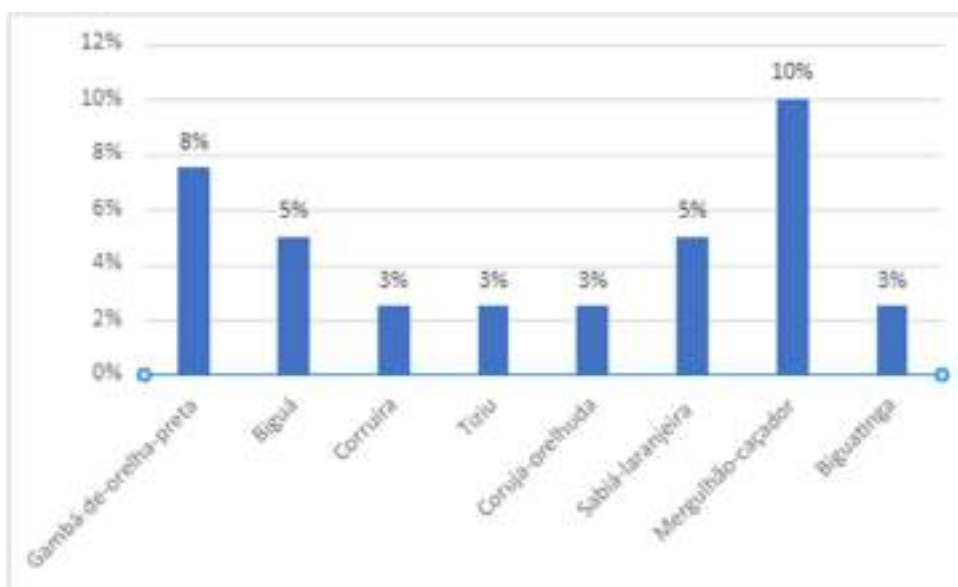
### **1.5.1. OCORRÊNCIAS COM FAUNA**

Nos registros da Urbia Gestão de Parques de julho a setembro de 2023, aconteceram 54 casos. Deles, 39 foram encaminhados a Divisão da Fauna Silvestre (DFS) e 15 apresentaram outros destinos, como fuga no momento do resgate e soltura em algum local seguro. O período de maior ocorrência, daqueles que foram encaminhados a DFS, foi o mês de setembro, com 20 indivíduos.

O Mergulhão-caçador (*Podilymbus podiceps*) foi a espécie de maior ocorrência entre os indivíduos que não foram encaminhados a Divisão da Fauna Silvestre (DFS), com 04 indivíduos (10%), assim como o Gambá-de-orelha-preta (*Didelphis aurita*) – Gráfico 3. Deste, 5% estavam em locais inadequados (Gráfico 4), ou seja, dentro de edifícios,

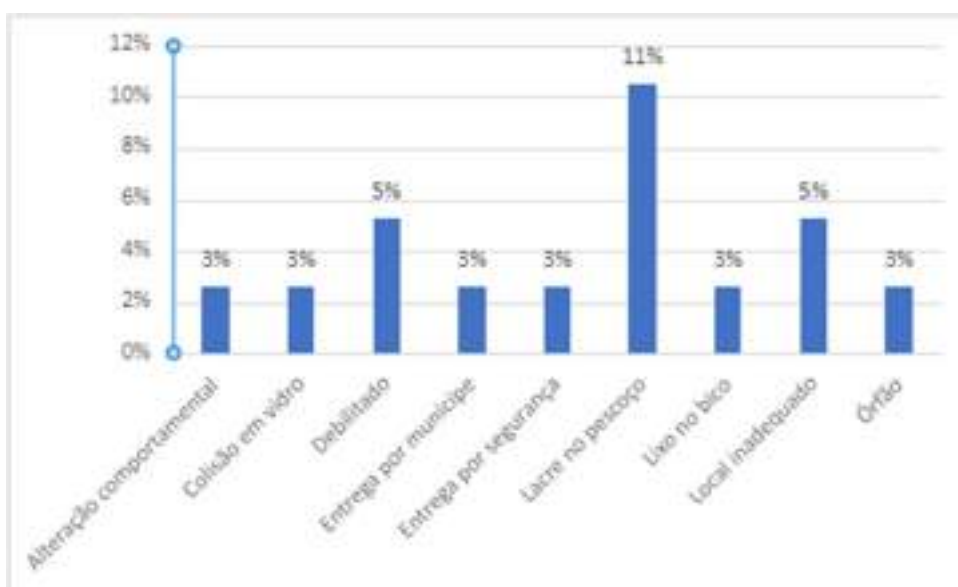
lixeiros ou no meio da via pública. Com isso, pelos espécimes não apresentarem alterações clínicas (bom estado nutricional e sem ferimentos) e objetivando evitar o estresse do manejo, 53% foram soltos em localidades tranquilas, com rota de fuga e sem muita movimentação no Parque - Gráfico 3.

**Gráfico 3 - Espécies de ocorrência no parque Ibirapuera nos meses de julho a setembro de 2023**



Fonte: Urbia, 2023.

**Gráfico 4 - Motivo dos resgates das ocorrências nos meses de julho a setembro de 2023**

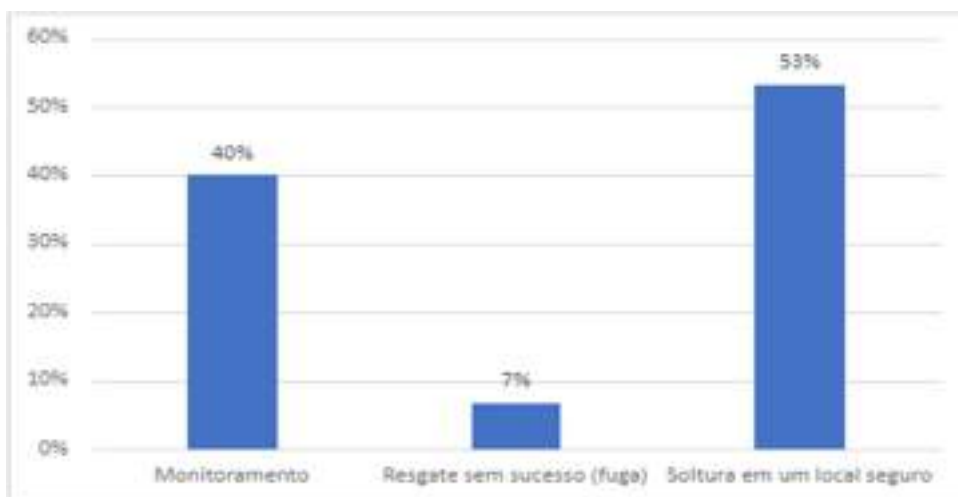


Fonte: Urbia, 2023.

Além disso, vale ressaltar que 11% os espécimes registrados estavam com lacre ou lixo em alguma região do corpo, como pescoço e bico. Entretanto, não se obteve 100% de sucesso no resgate desses indivíduos, principalmente por estarem com uma boa condição clínica, ou seja, bom empenamento, estado nutricional adequado e sem ferimentos ou fraturas de asa, possibilitando seu voo ou mergulho no lago.

Diante disso, de todas as ocorrências registradas, apenas dois indivíduos foram resgatados. Este fato se deu pelos animais ficarem mais debilitados e lentos do que o normal (normalmente não se alimentam adequadamente), permitindo sua captura – sempre usando os equipamentos adequados, como puçá e luva.

**Gráfico 5 - Destinação da fauna resgatada nos meses de julho a setembro de 2023**



Fonte: Urbia, 2023.

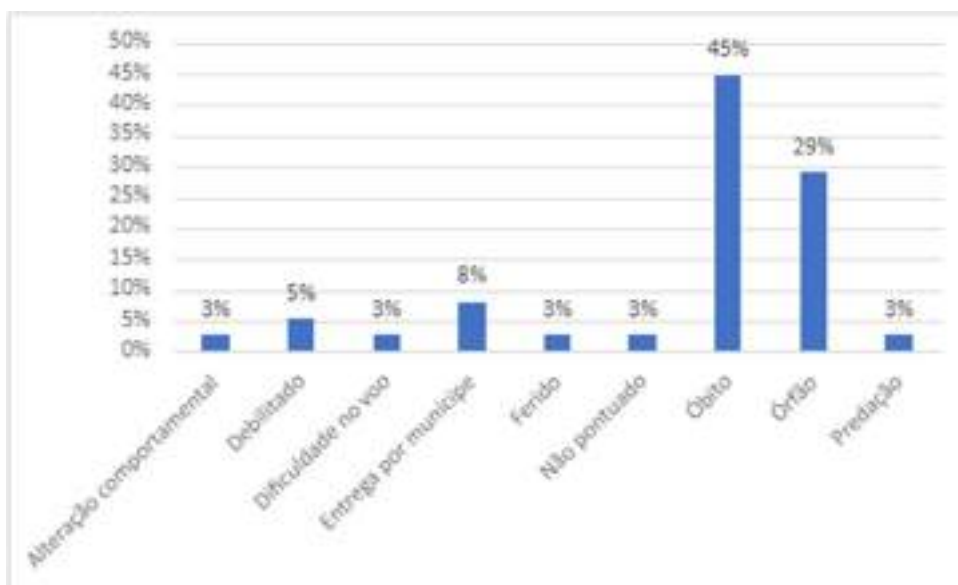
**Figura 46: Biguá (*Nannopterum brasilianum* (Gmelin, 1789)) sendo resgatado para remoção do lacre**



Fonte: Urbia, 2023.

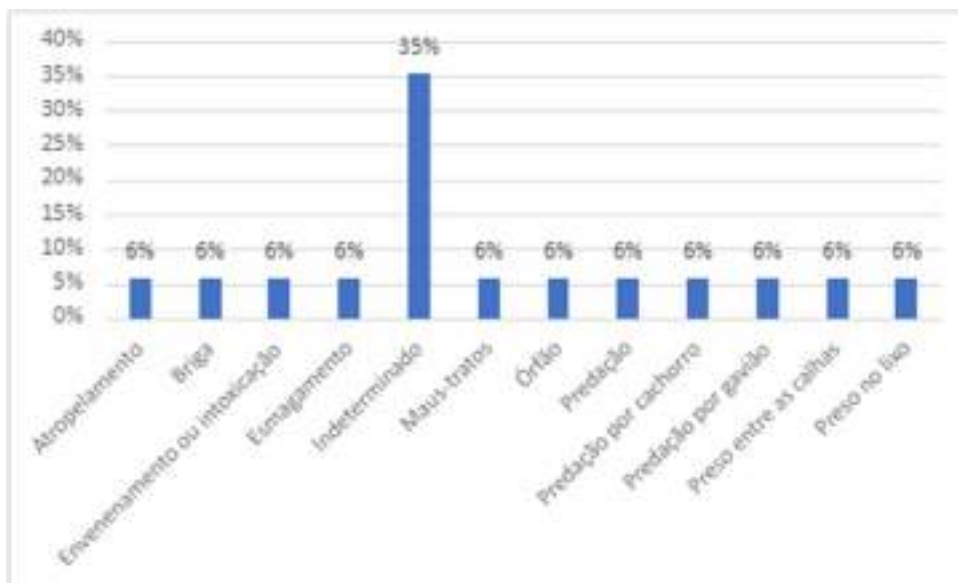
Em relação aos animais encaminhados a Divisão da Fauna Silvestre (DFS), 45% foram entregues já em óbito (gráfico 6), em que 35% (gráfico 7) deles não apresentavam alterações clínicas suficientes para sugerir, a olho nu, a causa da morte, principalmente por não possuírem ferimentos aparentes, apresentarem bom estado nutricional e, no caso das aves, estarem com empenamento completo. Diante disso, esses casos foram classificados como “indeterminado”, sendo necessário alguns exames laboratoriais e necropsias para comprovar as suspeitas clínicas.

**Gráfico 6 - Motivo dos resgates das ocorrências nos meses de julho a setembro de 2023**



Fonte: Urbia, 2023.

**Gráfico 7 - Causa frequente dos animais resgatados nos meses de janeiro a março de 2023**



Fonte: Urbia, 2023.

Por fim, vale ressaltar que as colônias de Vespas, Abelhas-nativas e Africanizadas são, também, planilhadas, quantificadas e monitoradas diariamente, sendo observado, respectivamente, 83, 47 e 03 ocorrências. Em relação às Abelhas-nativas, foram identificadas cinco espécies, sendo elas: Jataí (*Tetragonisca angustula*), Abelha-mirim (*Plebeia* sp.), Boca-de-sapo (*Partamona helleri*), Abelha-Iraí (*Nannotrigona testaceicornes*), Abelha-limão (*Lestrimelitta limao*).



Quadro 2 - Animais silvestres encaminhados à divisão da fauna silvestre

Indivíduo (n°)	Nome popular	Espécie	Motivo do resgate	Condição física/clínica	Maturidade	Óbito/motivo
1	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Debilitado	Anêmico e sem reação	Adulto	-
2	Biguá	<i>Nannopterum brasilianum</i>	Alteração comportamental	Crosta em MTD e alteração na impermeabilização	Adulto	-
3	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Óbito	Cavidade nasal com sangramento e regiões com edemas	Adulto	Maus-tratos
4	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Óbito	Em decomposição	Adulto	Preso na lixeira
5	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Óbito	Recém-nascido e sem olhos	Filhote	Órfão

Indivíduo (n°)	Nome popular	Espécie	Motivo do resgate	Condição física/clínica	Maturidade	Óbito/motivo
6	Papagaio-verdadeiro	<i>Amazona aestiva</i>	Óbito	Sem alteração	Adulto	Indeterminado
7	Periquito-rico	<i>Brotogeris tirica</i>	Entrega por munícipe	Fora do eixo (sem equilíbrio), TEM caída e MPD com alteração	Adulto	-
8	Bem-te-vi	<i>Pitangus sulphuratus</i>	Entrega por munícipe	MTD sangrando e sem resistência (quebrado)	Adulto	-
9	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Debilidade	Sem movimento nos membros pélvicos	Adulto	-
10	Corujinha-do-mato	<i>Megascops choliba</i>	Órfão	Sem alteração	Filhote	-
11	Periquito-rico	<i>Brotogeris tirica</i>	Dificuldade no voo	Sem alteração	Adulto	-

Indivíduo (n°)	Nome popular	Espécie	Motivo do resgate	Condição física/clínica	Maturidade	Óbito/motivo
12	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Queda da árvore	Sangue na cavidade nasal	Jovem	-
13	Avoante	<i>Zenaida auriculata</i>	Entrega por munícipe	Sem alteração	Filhote	-
14	Corujinha-do-mato	<i>Megascops choliba</i>	Órfão	Sem alteração	Filhote	-
15	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Óbito	Cavidade abdominal aberta	Adulto	Predação
16	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Óbito	Anêmico	Adulto	Envenenamento ou intoxicação
17	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Órfão	Sem alteração	Filhote	-
18	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Órfão	Sem alteração	Filhote	-

Indivíduo (n°)	Nome popular	Espécie	Motivo do resgate	Condição física/clínica	Maturidade	Óbito/motivo
19	Pica-pau-de-cabeça-amarela	<i>Celeus flavescens</i>	Óbito	Sem alteração	Adulto	Predação por Gavião (ataque cardíaco?)
20	Rolinha-roxa	<i>Columbina talpacoti</i>	Órfão	Sem alteração	Filhote	-
21	Urubu-de-cabeça-preta	<i>Coragyps atratus</i>	Óbito	Hematoma na região peitoral	Adulto	Briga
22	Rolinha-roxa	<i>Columbina talpacoti</i>	Não pontuado	Sem alteração	Adulto	-
23	Asa-branca	<i>Patagioenas picazuro</i>	Óbito	Sangue na cavidade oral	Adulto	Indeterminado
24	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Óbito	Em decomposição	Adulto	Preso entre as calhas
25	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Órfão	Sem alteração	Filhote	-

Indivíduo (n°)	Nome popular	Espécie	Motivo do resgate	Condição física/clínica	Maturidade	Óbito/motivo
26	Sabiá-barranco	<i>Turdus leucomelas</i>	Óbito	Sem os olhos	Adulto	Indeterminado
27	Avoante	<i>Zenaida auriculata</i>	Predação	Hematomas na região costal	Adulto	-
28	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Óbito	Sem alteração	Adulto	Indeterminado
29	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Óbito	Região costal com graves ferimentos abertos	Adulto	Predação por cachorro
30	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Órfão	Sem alteração	Filhote	-
31	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Órfão	Sem alteração	Filhote	-
32	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Órfão	Sem alteração	Filhote	-

Indivíduo (n°)	Nome popular	Espécie	Motivo do resgate	Condição física/clínica	Maturidade	Óbito/motivo
33	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Órfão	Sem alteração	Filhote	-
34	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Óbito	Em decomposição	Adulto	Indeterminado
35	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Óbito	Filhotes vivos dentro do marsúpio	Adulto	Indeterminado
36	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Órfão	Sem alteração	Filhote	-
37	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Óbito	Esmagamento na região prensada	Jovem	Preso na árvore
38	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Ferido	Ferimento no pescoço	Jovem	-
39	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Óbito	Esmagamento na região da cabeça	Jovem	Atropelamento

Fonte: Fauna Urbia, 2023.

Quadro 3 - Animais silvestres não encaminhados à divisão da fauna silvestre

<b>Indivíduo (nº)</b>	<b>Nome popular</b>	<b>Espécie</b>	<b>Motivo do resgate</b>	<b>Condição clínica</b>	<b>Maturidade</b>	<b>Destinação</b>
<b>1</b>	Corruíra	<i>Troglodytes musculus</i>	Colisão em vidro	Sem alteração	Adulto	Soltura em um local seguro
<b>2</b>	Tiziu	<i>Volatinia jacarina</i>	Entrega por segurança	Sem alteração	Adulto	Soltura em um local seguro
<b>3</b>	Coruja-orelhuda	<i>Asio clamator</i>	-	Sem alteração	Filhote	Monitoramento
<b>4</b>	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Debilitado	Branqueamento no olho esquerdo (idoso?)	Adulto	Monitoramento
<b>5</b>	Biguá	<i>Nannopterum brasilianum</i>	Alteração comportamental	Sem alteração	Adulto	Monitoramento
<b>6</b>	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Debilitado	Sem alteração	Adulto	Monitoramento
<b>7</b>	Gambá-de-	<i>Didelphis</i>	Debilitado	Sem alteração	Adulto	Monitoramento

	orelha-preta	<i>aurita</i>				
<b>8</b>	Biguá	<i>Nannopterum brasilianum</i>	Lacre no pescoço	Plumas na região do pescoço e calo ósseo em MTD	Jovem	Lacre retirado. Soltura em um local seguro
<b>9</b>	Sabiá-laranjeira	<i>Turdus rufiventris</i>	Local inadequado	Sem alteração	Adulto	Soltura em um local seguro
<b>10</b>	Mergulhão-caçador	<i>Podilymbus podiceps</i>	Lacre no pescoço	Sem alteração	Adulto	Lacre retirado. Soltura em um local seguro
<b>Indivíduo (n°)</b>	<b>Nome popular</b>	<b>Espécie</b>	<b>Motivo do resgate</b>	<b>Condição clínica</b>	<b>Maturidade</b>	<b>Destinação</b>
<b>11</b>	Mergulhão-caçador	<i>Podilymbus podiceps</i>	Lacre no pescoço	Sem alteração	Adulto	Monitoramento
<b>12</b>	Mergulhão-caçador	<i>Podilymbus podiceps</i>	Órfão	Sem alteração	Filhote	Soltura em um local seguro
<b>13</b>	Biguatinga	<i>Anhinga anhinga</i>	Lixo no bico	Sem alteração	Adulto	Resgate sem sucesso (fuga)



<b>14</b>	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Local inadequado	Sem alteração	Adulto	Soltura em um local seguro
<b>15</b>	Mergulhão-caçador	<i>Podilymbus podiceps</i>	Lacre no pescoço	Sem alteração	Adulto	Monitoramento
<b>16</b>	Sabiá-laranjeira	<i>Turdus rufiventris</i>	Entrega por munícipe	Sem alteração	Filhote	Soltura próximo à mãe

Fonte: Fauna Urbia, 2023.

## 1.6. 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 a classificação de orgânicos e recicláveis e os resíduos de coco são depositados nos cestos dos vendedores. Após a coleta, os volumes são transportados até a Central de Resíduos 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 a destinação adequada para cada tipo de resíduo. Trata-se de um posto avançado da cooperativa que executa a triagem desse grupo de resíduos.

**Figura 47: Área de triagem da Central de Resíduos do Parque**



Fonte: Braskem, 2023.

Durante o terceiro trimestre, a Urbia aprimorou o processo de gestão de resíduos para que cada resíduo fosse encaminhado para tratamentos com menores impactos ambientais de acordo com suas características, objetivando a reintegração na cadeia produtiva. Dessa forma, o parque conquistou a marca de Aterro Zero.

Os resíduos provenientes das atividades de manejo da vegetação são encaminhados para compostagem externa e posteriormente retornam como adubo para tratamento das áreas verdes. Os resíduos recicláveis são segregados na Central de Resíduos e encaminhados para reciclagem. Os rejeitos são destinados para utilização em Combustível Derivado de Resíduos Urbanos – CDRU. Já o coco verde é enviado para o processo de extração de fibras, que servirão como matéria prima para fabricação de subprodutos. O restante do resíduo do coco, que não pode ser reaproveitado, é encaminhado para compostagem. O gerenciamento dos resíduos é demonstrado na Tabela 14.

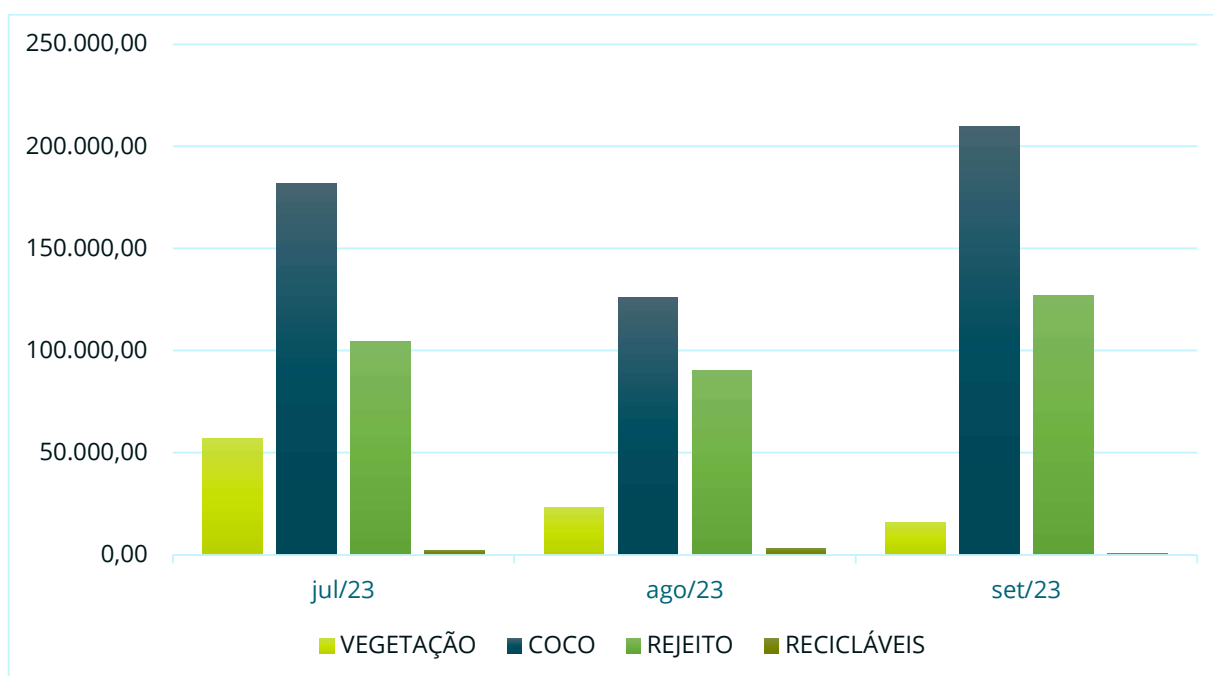
Para o período apurado, observou-se maior geração de resíduos nos meses de julho e setembro, com destaque para a geração de coco verde (Gráfico 8). Em relação aos recicláveis, o metal foi o principal resíduo destinado, seguido do plástico e do papel (Gráfico 9). Os vidros, por serem resíduos de menor geração, encontram-se armazenados na caçamba aguardando atingir a quantidade mínima para coleta. Portanto, não houve destinação desse resíduo no 3º trimestre.

**Tabela 14 - Gerenciamento de resíduos Urbia - 3º Trimestre 2023**

	Rejeito	Coco verde	Recicláveis	Poda e vegetação	%
Julho 2023	104.680	182.000	2.300	57.030	38%
Agosto 2023	90.260	126.000	3.190	23.240	24%
Setembro 2023	127.290	210.000	840	15.860	39%
<b>Total</b>			<b>902.750 kg</b>		

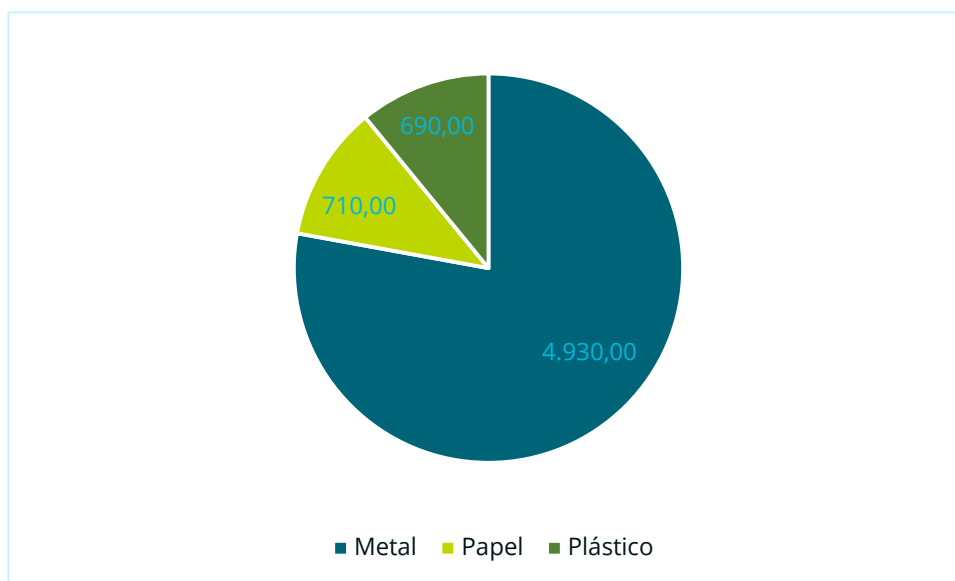
Fonte: Gestão de Resíduos Urbia, 2023.

**Gráfico 8: Geração de resíduo no 3º trimestre de 2023**



Fonte: Gestão de Resíduos Urbia, 2023.

**Gráfico 9: Geração de RECICLÁVEIS no 3º trimestre em porcentagem**



Fonte: Gestão de Resíduos Urbia, 2023.

## 1.7. 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 Circuito Fechado de Tv e Vídeo - CFTV e o CCO – Centro de Controle Operacional – atua de forma ostensiva no monitoramento diário (24h x 7d) patrimonial por meio de cento e sessenta câmeras distribuídas pelo parque, incluindo áreas de estacionamento. O monitoramento por câmeras vem gerando resultados positivos, 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, os “rondas-bikes”. Esses fatores buscam inibir a ocorrência de crimes reduzindo o tempo de resposta, aumentando as chances de recuperação dos 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 as ações de segurança pública no Parque Ibirapuera são de responsabilidade da Guarda Civil Metropolitana, que nos últimos trimestres sofreu forte redução do efetivo disposto no parque. Devido à baixa presença da GCM, a sensação de segurança e incidência de ocorrências, um item avaliado na pesquisa de satisfação da gestão da concessionária vem sendo fortemente prejudicado em suas notas. 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.

## **1.8. ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL**

No que tange o atendimento às emergências de 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.

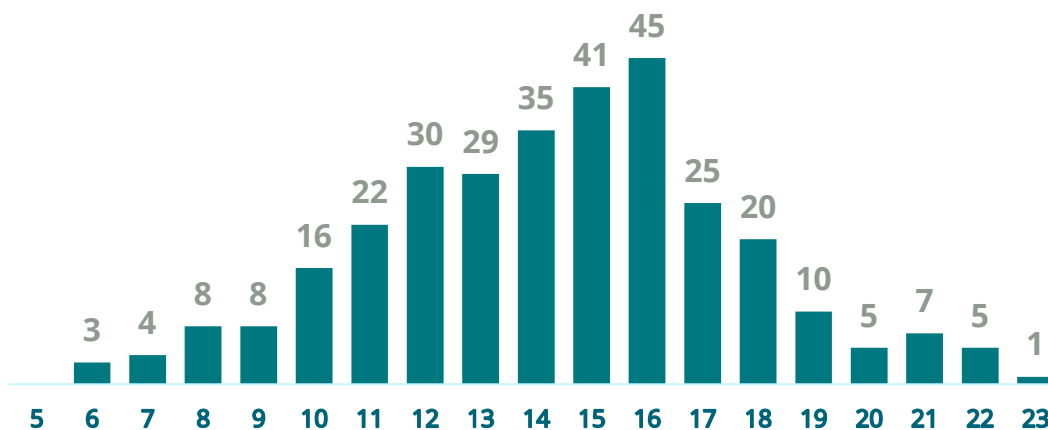
Segundo o plano de atendimento emergencial (PAE), o primeiro atendimento se dá pela identificação do ocorrido pelos seguranças e vigilantes patrimoniais do parque que acionam a equipe de socorristas sempre que necessário. Quando acionados, os socorristas iniciam o atendimento no local do chamado e, se 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 (01/07/2023 à 30/09/2023), constataram-se 2067 atendimentos ao público em registros no ambulatório médico do Parque do Ibirapuera. A maioria das ocorrências registradas pelos usuários foi entre 12h e 17h (Gráfico 10), dos colaboradores ocorreram entre 06 e 08h (Gráfico 11).

**Gráfico 10 - Ocorrências por Horário - Usuários**

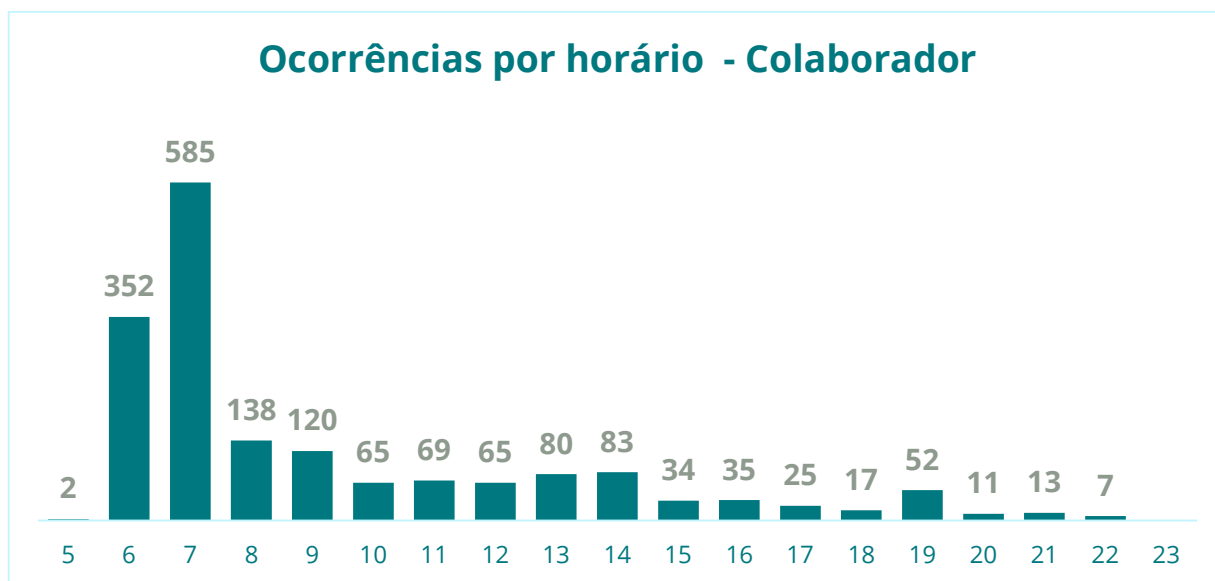
### Ocorrências por horário - Usuário



Fonte: Ambulatório, 2023.

**Gráfico 11 - Ocorrências por Horário - Colaborador**

### Ocorrências por horário - Colaborador



Fonte: Ambulatório, 2023.

Quanto aos atendimentos prestados aos colaboradores, observa-se 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 15), verifica-se as queixas clínicas gerais e os atendimentos prestados a acidentes com bicicletas, quedas da própria altura e traumas oriundos de outras atividades esportivas como skate, basquete e futebol.

Observou-se na Tabela 16, nos atendimentos aos colaboradores, um alto índice de atendimento a trabalho em altura, onde é aferido a pressão arterial e avaliação clínica pré exposição a trabalhos em alturas acima de 2 metros.

**Tabela 15 - Ocorrências dos usuários**

<b>OCORRÊNCIAS</b>	<b>USUÁRIOS</b>
QUEIXA CLÍNICA	125
ACIDENTE COM BIKE	52
QUEDA DA PRÓPRIA ALTURA	28
QUEDA DE SKATE	19
ACIDENTE NO BASQUETE	15
ACIDENTE NO FUTEBOL	15
QUEDA DE PATINS	10
PICADA DE INSETO	6
QUEDA DE PATINS	6
QUEDA DE TRICICLO	6
FERIMENTO	6
QUEDA DE BRINQUEDO	4
ACIDENTE NO VÔLEI	3
MORDEDURA DE CÃO	2
LESÃO NO OMBRO	2
ACIDENTE COM GALHO DE ÁRVORE	1
ACIDENTE NO QUADBALL	1
ACIDENTE NO TÊNIS	1
BATIDA DE CABEÇA	1
DOR NA PANTURRILHA	1

ESPINHO NOS GLÚTEOS	1
FRATURA DO RÁDIO	1
LESÃO NO TORNOZELO	1
QUEDA DA ARVORE	1
QUEDA DA ESCADA	1
QUEDA DE PATINETE	1
QUEDA DE TRONCO DA ÁRVORE	1
ENTORSE DE JOELHO	1
TRAUMA NA UNHA	1
QUEDA DE CARRINHO DE BEBÊ	1

Fonte: Ambulatório Urbia, 2023.

**Tabela 16 - Ocorrências dos colaboradores**

<b>OCORRÊNCIAS</b>	<b>COLABORADORES</b>
TRABALHO EM ALTURA	933
QUEIXA CLÍNICA	795
FERIMENTO DE DEDO	5
QUEDA DA PRÓPRIA ALTURA	4
TRABALHO EM LOCAL CONFINADO	4
ACIDENTE COM BIKE	4
FERIMENTO	2
CONTUSÃO DE DEDO	1
LESÃO NA MÃO	1
MORDEDURA DE CÃO	1
PICADA DE INSETO	1
QUEDA DE TRICICLO - IBIRA BIKE	1
QUEDA DENTRO DO LAGO	1

Fonte: Ambulatório Urbia, 2023.

Quanto da origem dos atendimentos (Tabela 17), observou-se a predominância dos atendimentos “internos” (85 %).

**Tabela 17 - Origem dos atendimentos**

<b>TIPO DE OCORRÊNCIA</b>	<b>ATENDIMENTOS</b>	<b>%</b>
ATENDIMENTO A COLABORADORES	1753	46,8 %
ATENDIMENTO A USUÁRIOS	314	15,2 %
<b>TOTAL</b>	<b>2067</b>	

Fonte: Serviço médico Urbia, 2023.

**Tabela 18 - Conduas para os atendimentos aos usuários**

<b>MEDIDAS TOMADAS</b>	<b>USUÁRIO</b>	<b>%</b>
MEDICAÇÃO	129	44,0%
CURATIVO	81	19,7%
AVALIAÇÃO E ORIENTAÇÕES	49	16,0%
REMOÇÃO	29	10,5%
MEDICAÇÃO / CURATIVO	26	9,8%
	<b>314</b>	

Fonte: Serviço médico Urbia, 2023.

**Tabela 19 - Conduas para os atendimentos aos colaboradores**

<b>MEDIDAS TOMADAS</b>	<b>COLABORADOR</b>
AVALIAÇÃO E ORIENTAÇÕES	1406
MEDICAÇÃO	292
CURATIVO	49
MEDICAÇÃO / CURATIVO	6
REMOÇÃO	0
<b>TOTAL</b>	<b>1753</b>

Fonte: Serviço médico Urbia, 2023.

Por fim, considerando o público acumulado 4.507.213 visitantes ao Parque Ibirapuera para o período apurado, conclui-se que a maior incidência ocorreu no mês de setembro de 2023, sendo que os atendimentos representaram na sua totalidade 0,04 do público assistido (Tabela 20).

O tempo médio de resposta para os atendimentos foi de 3'55".

**Tabela 20 – Representatividade dos Atendimentos por público presente no Parque Ibirapuera**

<b>MÊS</b>	<b>PÚBLICO</b>	<b>%</b>	<b>ATENDIMENTOS</b>	<b>%</b>	<b>ATENDIMENTO POR PÚBLICO</b>
ABRIL	1.515.917	33,63 %	480	49,64 %	0,067
MAIO	1.159.251	25,72 %	664	27,04 %	0,048
JUNHO	1.832.045	36,23 %	938	23,32 %	0,026
<b>TOTAL</b>	<b>4.507.213</b>		<b>2067</b>		<b>0,046</b>

Fonte: Serviço médico Urbia, 2023.

O relatório analítico das ocorrências é apresentado no Anexo 1 deste documento.

## **1.9. CONSCIENTIZAÇÃO 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 realizou campanhas de conscientização de uso de coleiras e guias no Parque Ibirapuera tanto nas redes digitais quanto nos totens digitais. Também, campanhas de educação ambiental nas redes sociais, por meio de posts específicos que contemplam datas comemorativas e ações socioambientais, como o ensino de utilização de locais específicos para o descarte de lixo, abordando a reciclagem de materiais. Nos totens digitais do parque, possui uma campanha permanente sobre a importunação de fauna. Nessa campanha, são apresentadas vinhetas para a

conscientização dos frequentadores acerca dos animais que moram no Ibirapuera, indicando que não devemos incomodar e/ou alimentá-los.

**Figura 48: Ação de conscientização nos totens**



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. 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 a conscientização sobre a importância do meio ambiente e patrimônio histórico.

## **1.10.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**

<b>Documento</b>	<b>Local</b>	<b>Validade</b>
AVCB Nº 610078	Planetário	26/10/2024
AVCB Nº 615691	Escola Municipal de Astrofísica	13/12/2025
AVCB Nº 634426	PACUBRA - Pavilhão das Culturas Brasileiras	04/04/2026
AVCB Nº 634427	OCA	04/04/2026
AVCB Nº 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.

## **1.11.ZELADORIA E LIMPEZA**

O Parque Ibirapuera vem recebendo um crescente número de visitantes, onde, somente neste trimestre contabilizou-se mais de 4 milhões. Concomitantemente, os serviços de limpeza e zeladoria também são ampliados para atendimento com excelência ao público. Muito deste aumento do público está atrelado às melhorias e à gestão implementada pela Urbia.

### 1.11.1. LIMPEZA EM ÁREAS EXTERNAS E INTERNAS

Como medida para alcançar a excelência nas atividades de limpeza e conservação, a operação do Parque Ibirapuera, realiza 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 duas varredeiras elétricas, que operam no período matutino e noturno. A varrição mecanizada traz 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 49: Varredeira elétrica com mangueira de sucção**



**Figura 50: Varrição lado externo e interno**



**Figura 51: Limpeza dos lagos**



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 52: Limpeza das quadras e pista de skate



**Figura 53: Sanitização da quadra de vôlei de areia**



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

**Figura 54: Limpeza e higienização dos bebedouros, lixeiras e bancos**





Figura 55: Limpeza pedrial



## 1.12. CONSERVAÇÃO DE INFRAESTRUTURA, EDIFICAÇÕES, EQUIPAMENTOS E MOBILIÁRIO

Para manter os equipamentos e o Parque em pleno funcionamento, a Urbia tem realizado diariamente a conservação das áreas internas e externas, a revisão de equipamentos e manutenções prediais e, quando necessário, substituição de itens em estado de deterioração nos equipamentos e espaços do parque.

Algumas estruturas dos Parques apresentam patologias crônicas e muitos dos problemas recorrentes, como infiltrações, superfícies alagadas e fornecimento de energia, só serão, de fato, solucionados com a realização das obras que pendem de aprovação do Plano de Intervenções, tanto pelo Poder Concedente, quanto aos órgãos de tombamento submetidos. Não obstante, de maneira a corrigir questões pontuais, conservar melhor os espaços e equipamentos e melhorar a experiência do usuário, foram realizadas diversas rotinas de manutenções para correções paliativas das questões crônicas, além de ações direcionadas de manutenção, que serão apresentados futuramente, neste documento.

No terceiro trimestre de 2023, foram realizadas manutenção preventivas e também corretiva devido ao estado de conservação de alguns equipamentos, que, aos poucos estão sendo substituídas por preventivas, e, que irão melhorar o resultado final. Abaixo algumas nas manutenções realizadas:

Equipamentos Esportivos: Manutenção da pista de skate, quadra de areia e finalização da criação de bases para os equipamentos de ginástica.

**Figura 56: Execução de base para os equipamentos de ginástica e alongamento**



**Figura 57: Manutenção da pintura da pista de skate**



**Figura 58: Manutenção na quadra de areia**



Fechamento Perimetral: Manutenção com acabamentos civis, pinturas de muro, muretas e serralheria nos portões do parque.

**Figura 59: Pintura e reforma de muretas, muro e gradil perimetral**



Vias: Manutenção de vias, calçadas e sarjetas.

**Figura 60: Manutenção de calçadas existentes**



Playground: Manutenção do Parquinho principal e ao lado do Auditório com polimento, pintura, troca de peças de madeira e metálicas, correção de guarda corpos.

**Figura 61: manutenção de brinquedos**



Além dos serviços em destaque, relaciona-se abaixo as principais ações de manutenção, por disciplina, realizadas no trimestre:

Elétrica: Revisão e correções em quadros de distribuição, fios, bombas elétricas e contatos; checklist de revisão do gerador; troca de lâmpadas queimadas, espelhos e tomadas; Inspeções no sistema de SPDA, além de implementação de sistema de iluminação de praças existentes.

**Figura 62: Instalação de iluminação na praça do porquinho e das cobras**



**Figura 63: Revisão da iluminação da plateia do Auditório**



Hidráulica e drenagem: desobstrução/desentupimento de redes e tubulações de esgoto e drenagem; limpeza de sarjetas, bocas de lobo, calhas; limpeza das caixas de gordura; verificação da estanqueidade das peças, vedantes e registros; limpeza dos reservatórios e verificação do funcionamento das boias; verificação dos mecanismos de descarga; verificação de registros e troca de equipamentos danificados.

**Figura 64: Limpeza das bocas de lobo e leão**

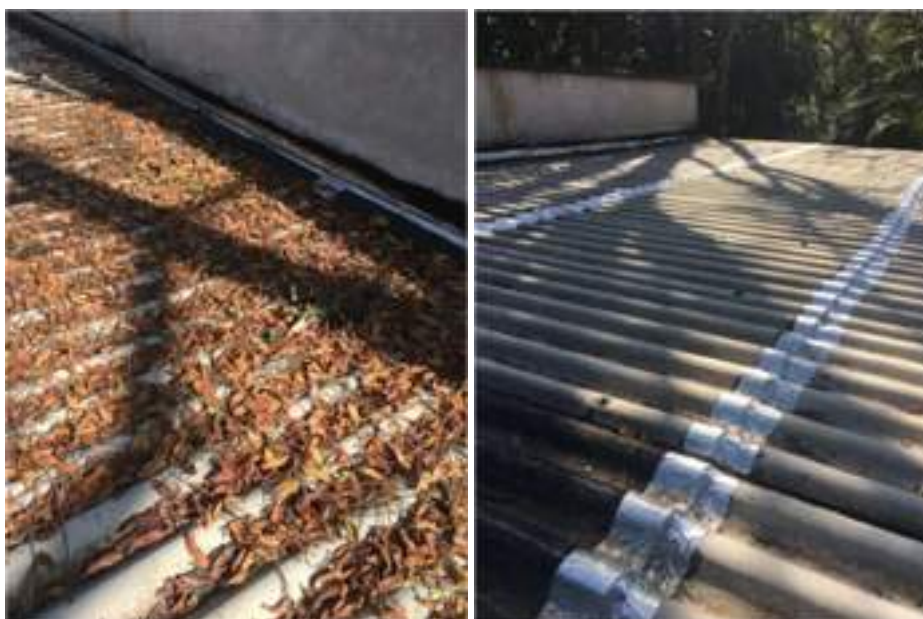


**Figura 65: Manutenção em tubulação danificada**





**Figura 66: Limpeza de calhas e telhados**



Esquadrias: verificado visualmente a integridade das esquadrias; troca de vidros quebrados, que foram observados nas inspeções periódicas.

Coberturas: verificado a integridade física das calhas dos edifícios.

Equipamentos Culturais: limpeza e manutenção do ar-condicionado, elevadores, elementos de combate à incêndios, manutenção preventiva dos equipamentos do planetário, manutenção preventiva dos equipamentos do auditório, manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos do EMA, manutenção preventiva dos equipamentos da OCA.

Elementos Urbanos: Manutenção da pintura constante da ciclofaixa; manutenção recorrente sobre os elementos urbanos distribuídos e existente no parque, desde bancos, Lixeiras, mesas de piquenique, redário e implementação de placas informativas.

**Figura 67: Pintura de bancos**



**Figura 68: Manutenção Mobiliário Urbano**



**Figura 69: Pintura de pictogramas e sinalizações da ciclofaixa**



**Figura 70: Instalação de placas informativas**



## 2. COMPARATIVO AOS PLANOS OPERACIONAIS

**Quadro 5: Análise de conformidade da prestação dos serviços comparativamente aos planos operacionais**

<b>PLANO OPERACIONAL</b>	<b>ITEM</b>	<b>STATUS</b>
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	Atendido

PLANO OPERACIONAL	ITEM	STATUS
	trabalho, reciclagem e capacitações diversas que a legislação exigir.	
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.	Atendido
Plano de Atendimento e Experiência	Disponibilizar serviço pago ou gratuito de acesso sem fio à internet, aos usuários	Depende do Plano de Intervenções
Plano de Atendimento e Experiência	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 com localização de seus equipamentos e serviços ao usuário como lanchonetes,	Atendido

PLANO OPERACIONAL	ITEM	STATUS
	sanitários e estacionamento; (ii) informações históricas, culturais e ambientais; (iii) horário de funcionamento; e (iv) campo para envio de dúvidas, sugestões e reclamações.	
Plano de Atendimento e Experiência	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 e Experiência	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 atrativos do Parque. As informações serão fornecidas, de preferência, em versão bilíngue (português e inglês).	Atendido
Plano de Atendimento e Experiência	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
Plano de Atendimento e Experiência	Promover ações de Educação Ambiental visando à disseminação de práticas sustentáveis e 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	Atendido

PLANO OPERACIONAL	ITEM	STATUS
	disponibilizado de forma online e/ou impressa.	
Plano de Atendimento e Experiência	Disponibilizar materiais impressos e informações diversas, considerando Pluralidade na linguagem dos materiais de comunicação.	Não Atendido
Plano de Atendimento e Experiência	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;	Atendido
Plano de Atendimento e Experiência	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 e Experiência	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 e Experiência	Disponibilizar equipamentos de mobilidade, tais como: cadeiras de rodas, mapa tátil, folders em braile, audiodescrição, QR Code e/ou outras tecnologias. Buscar atualização nas tecnologias assistivas.	Parcialmente atendido. A conclusão depende do Plano de Intervenções
Plano de Atendimento e Experiência	Elaborar e disponibilizar um plano com rotas acessíveis nos Parques, identificando caminhos e equipamentos acessíveis e outras medidas que	Depende do Plano de Intervenções

PLANO OPERACIONAL	ITEM	STATUS
	melhorem a experiência das pessoas com deficiência, ou de mobilidade reduzida.	
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, dispondo-as 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.
Plano de Atendimento e Experiência	O sistema de cobrança do estacionamento deverá permitir o pagamento	Atendido



PLANO OPERACIONAL	ITEM	STATUS
Experiência	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.	
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 atrativos	Atendido
Plano Educacional e Cultural para o Planetário e EMA	Realizar manutenção preventiva e corretiva do ar-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 e em nível similar ao existente nos principais planetários do mundo.	Atendido
Plano Educacional e Cultural para o Planetário e 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	Atendido

PLANO OPERACIONAL	ITEM	STATUS
	e especialistas capacitados para compreender as especificidades técnicas e do corpo científico.	
Plano Educacional e Cultural para o Planetário e EMA	Realizar no mínimo 20 (vinte) sessões por semana, com duração mínima de 30 (trinta) minutos, distribuídas em pelo menos 3 dias, de terça a domingo, em todos os meses do ano e monitorar o número de visitantes.	Atendido
Plano Educacional e Cultural para o Planetário e 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 e 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.	Parcial
Plano Educacional e Cultural para o Planetário e EMA	Realizar atividades de observação diurna e noturna e monitorar o número de visitantes.	Atendido
Plano Educacional e Cultural para o Planetário e EMA	Realizar oficinas, vivências, outras atividades de sensibilização e monitorar o número de visitantes.	Atendido
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 a paralisação dos trabalhos e desperdícios de materiais.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Verificação diária e poda para remoção da parte da 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 OPERACIONAL	ITEM	STATUS
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 ramos secos, danificados, doentes, brotos laterais, mantendo a sua adequada arquitetura.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Efetuar podas nos arbustos para eliminar folhas secas, 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	Identificar e efetuar o controle e/ou erradicação das espécies exóticas	Em andamento

PLANO OPERACIONAL	ITEM	STATUS
Recursos Naturais	comprovadamente invasoras ocorrentes no Parque, mediante elaboração de Plano específico, a ser aprovado previamente pelo poder concedente.	
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 revolvendo o solo nessa área, para melhorar a aeração e facilitar a absorção de água; completar a operação com a colocação de cobertura morta (mulching) 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 OPERACIONAL	ITEM	STATUS
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 de madeira, 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 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,	Em desenvolvimento

PLANO OPERACIONAL	ITEM	STATUS
	principalmente com pessoas portadoras de necessidades especiais.	
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 aumentar a 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	Preservar os locais de reprodução dos animais silvestres, como as plantas	Atendido

PLANO OPERACIONAL	ITEM	STATUS
Fauna	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.	
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, para o enriquecimento dos recintos em que os animais silvestres são mantidos.	Atendido

PLANO OPERACIONAL	ITEM	STATUS
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 OPERACIONAL	ITEM	STATUS
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	Atendido. As análises são periódicas e as

PLANO OPERACIONAL	ITEM	STATUS
	parques.	demandas adicionais de novos pontos são avaliadas e executadas.
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.	Atendido. O controle e registro ficam a cargo da operadora do estacionamento.
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	Manter, entre seus colaboradores, equipe treinada de brigadistas, alocadas	Atendido

PLANO OPERACIONAL	ITEM	STATUS
Incêndios e Proteção Contra Descargas Atmosféricas	nas edificações sob sua responsabilidade, nos termos da legislação vigente.	
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 Ficha do 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	Atendido

PLANO OPERACIONAL	ITEM	STATUS
	como das calçadas perimetrais.	
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, instalações, áreas livres e infraestruturas.	Atendido
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.	Atendido

PLANO OPERACIONAL	ITEM	STATUS
Plano de Conscientização e Inclusão	Trilha Monitorada.	Atendido
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	PACUBRA - equipamento em condições regulares de uso	Em atendimento

PLANO OPERACIONAL	ITEM	STATUS
Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário		conforme autorização faseada pelos órgãos de acautelamento patrimonial.
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 de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Antiga Administração - equipamento em condições precárias devido à situação anterior do equipamento	Atendido
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	Atendido

PLANO OPERACIONAL	ITEM	STATUS
Equipamentos e Mobiliário	titularidade das contas da Enel.	
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Sistema de Água não potável - Manutenção e 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,	Captação e tratamento de água de chuva para reutilização em irrigação de jardins e bacias sanitárias	Depende do Plano de Intervenções

<b>PLANO OPERACIONAL</b>	<b>ITEM</b>	<b>STATUS</b>
Equipamentos e Mobiliário		

Fonte: Operações Urbia, 2023.



### 3. RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE USUÁRIOS

Quadro 6 – Relação das reclamações e sugestões de usuários

DATA	SUGESTÃO, RECLAMAÇÃO OU ELOGIO	MEDIDAS TOMADAS
02/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno Ibirabike.	Informamos que o status do ticket como cancelado, devem receber o estorno em 8 dias úteis no próprio cartão de crédito e encaminhamos o termo de uso que consta no app Ibirabike.
02/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno Ibirabike.	Informamos que o status do ticket como cancelado, devem receber o estorno em 8 dias úteis no próprio cartão de crédito e encaminhamos o termo de uso que consta no app Ibirabike.
03/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno Ibirabike.	Informamos que o status do ticket como cancelado, devem receber o estorno em 8 dias úteis no próprio cartão de crédito e encaminhamos o termo de uso que consta no app Ibirabike.
03/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno Ibirabike.	Informamos que o status do ticket como cancelado, devem receber o estorno em 8 dias úteis no próprio cartão de crédito e encaminhamos o termo de uso que consta no app Ibirabike.
03/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando desbloqueio e estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno e desbloqueio de conta do app Ibirabike foram realizados.

03/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando desbloqueio e estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno e desbloqueio de conta do app Ibirabike foram realizados.
03/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
03/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
03/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
04/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
04/07/2023	Usuário entrou em contato questionando sobre não conseguir finalizar pagamento de ingressos no site do Planetário.	Informamos que nosso site se encontra em instabilidade no momento, pedimos que por gentileza tente realizar a compra novamente, caso contrário sugerimos a compra presencialmente na bilheteria física do Planetário. Além disso, reiteramos que tomamos nota e que o setor responsável de T.I estão averiguando o ocorrido.

05/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
05/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
06/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
06/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
07/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
07/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
07/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.

07/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
08/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando rampa de acesso para Pcd's no portão 5 para a pista de skate.	Informamos que a demanda foi encaminhada ao nosso departamento de engenharia para verificação junto aos projetos protocolados e aprovados nos órgãos de tombamento, que a Urbia se preocupa e já adaptou seus projetos para maior conforto e atendimento às normas de acessibilidade e agradecemos a colaboração.
08/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno Ibirabike.	Informamos que o status do ticket como cancelado, devem receber o estorno em 8 dias úteis no próprio cartão de crédito e encaminhamos o termo de uso que consta no app Ibirabike.
08/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno Ibirabike.	Informamos que o status do ticket como cancelado, devem receber o estorno em 8 dias úteis no próprio cartão de crédito e encaminhamos o termo de uso que consta no app Ibirabike.
09/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
09/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.

09/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
09/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
09/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
09/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
09/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
10/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
10/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.

10/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
10/07/2023	Usuário reclamou que havia poltronas vazias no Planetário e que os ingressos estavam esgotados.	Informamos que lamentamos a situação, mas que ao comprar pela bilheteria há o risco de os ingressos estarem esgotados. Dissemos que as cadeiras vazias podem ser por motivos diferentes, inclusive porque alguém comprou o ingresso e decidiu não ir (ou não pôde). Isso é algo que foge ao nosso controle. Sempre recomendamos a compra antecipada do ingresso pelo site planetario.urbiapass.com.br.
11/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
11/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
12/07/2023	Usuário reclama sobre o site Planetário.	Informamos que nosso site se encontra em instabilidade no momento, pedimos que por gentileza tente realizar a compra novamente, caso contrário sugerimos a compra presencialmente na bilheteria física do Planetário. Além disso, reiteramos que tomamos nota e que o setor responsável de T.I estão averiguando o ocorrido.

12/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
12/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
12/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
13/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno Ibirabike.	Informamos que o status do ticket como cancelado, devem receber o estorno em 8 dias úteis no próprio cartão de crédito e encaminhamos o termo de uso que consta no app Ibirabike.
13/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno Ibirabike.	Informamos que o status do ticket como cancelado, devem receber o estorno em 8 dias úteis no próprio cartão de crédito e encaminhamos o termo de uso que consta no app Ibirabike.
13/07/2023	Usuário reclama sobre o fechamento do portão 9A.	Informamos que agradecemos o seu apontamento e gostaríamos de informar que compreendemos a sua preocupação. No entanto, queremos esclarecer que a operação do portão 9A ficará fechada durante a semana, funcionará Sábados, Domingos e Feriados das 05h às 20h. Ressaltamos também que o acesso por esse portão é limitado, uma vez que se trata de um portão secundário.

13/07/2023	Usuário reclama sobre o fechamento do portão 9A.	Informamos que agradecemos o seu apontamento e gostaríamos de informar que compreendemos a sua preocupação. No entanto, queremos esclarecer que a operação do portão 9A ficará fechada durante a semana, funcionará Sábados, Domingos e Feriados das 05h às 20h. Ressaltamos também que o acesso por esse portão é limitado, uma vez que se trata de um portão secundário.
14/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
14/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
14/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando desbloqueio e estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno e desbloqueio de conta do app Ibirabike foram realizados.
14/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando desbloqueio e estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno e desbloqueio de conta do app Ibirabike foram realizados.
14/07/2023	Usuário reclama sobre o fechamento do portão 9A.	Informamos que agradecemos pelo seu apontamento e gostaríamos de informar que compreendemos a sua preocupação. No entanto, queremos esclarecer que a operação do portão 9A ficará fechada durante a semana, funcionará Sábados, Domingos e Feriados das 05h às 20h. Ressaltamos



		também que o acesso por esse portão é limitado, uma vez que se trata de um portão secundário.
14/07/2023	Usuário reclamou do pedágio eletrônico do portão 7.	Informamos que o estacionamento é operado pela Indigo. Solicitamos que entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente da Indigo pelo telefone 0800 644 04 07 de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, e aos sábados das 9h às 15h.
14/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno Ibirabike.	Informamos que o status do ticket como cancelado, devem receber o estorno em 8 dias úteis no próprio cartão de crédito e encaminhamos o termo de uso que consta no app Ibirabike.
14/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno Ibirabike.	Informamos que o status do ticket como cancelado, devem receber o estorno em 8 dias úteis no próprio cartão de crédito e encaminhamos o termo de uso que consta no app Ibirabike.
14/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
16/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
16/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.

16/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno Ibirabike.	Informamos que o status do ticket como cancelado, devem receber o estorno em 8 dias úteis no próprio cartão de crédito e encaminhamos o termo de uso que consta no app Ibirabike.
16/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno Ibirabike.	Informamos que o status do ticket como cancelado, devem receber o estorno em 8 dias úteis no próprio cartão de crédito e encaminhamos o termo de uso que consta no app Ibirabike.
17/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
17/07/2023	Usuário trouxe uma proposta de parceria de comunicação	Informamos que não temos interesse.
17/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
17/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
17/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.

17/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
18/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
18/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
18/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
18/07/2023	Usuário sugere pintura das barras fixas da academia na pista de cooper.	Informamos que nossa equipe irá avaliar sua sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
18/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
18/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.

18/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
19/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
20/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Informamos que agradecemos o seu apontamento e gostaríamos de informar que compreendemos a sua preocupação. No entanto, queremos esclarecer que a operação do portão 9A ficará fechada durante a semana, funcionará Sábados, Domingos e Feriados das 05h às 20h. Ressaltamos também que o acesso por esse portão é limitado, uma vez que se trata de um portão secundário.
20/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
21/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
21/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.

21/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
22/07/2023	Usuário reclama sobre o site Planetário.	Informamos que nosso site se encontra em instabilidade no momento, pedimos que por gentileza tente realizar a compra novamente, caso contrário sugerimos a compra presencialmente na bilheteria física do Planetário. Além disso, reiteramos que tomamos nota e que o setor responsável de T.I estão averiguando o ocorrido.
22/07/2023	Usuário reclama sobre o site Planetário.	Informamos que agradecemos o seu apontamento e gostaríamos de informar que compreendemos a sua preocupação. No entanto, queremos esclarecer que a operação do portão 9A ficará fechada durante a semana, funcionará Sábados, Domingos e Feriados das 05h às 20h. Ressaltamos também que o acesso por esse portão é limitado, uma vez que se trata de um portão secundário.
22/07/2023	Usuário reclama sobre o fechamento do portão 9A.	Informamos que agradecemos o seu apontamento e gostaríamos de informar que compreendemos a sua preocupação. No entanto, queremos esclarecer que a operação do portão 9A ficará fechada durante a semana, funcionará Sábados, Domingos e Feriados das 05h às 20h. Ressaltamos também que o acesso por esse portão é limitado, uma vez que se trata de um portão secundário.

22/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
22/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
22/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
23/07/2023	Usuário entrou em contato reclamando que comprou 2 ingressos de meia entrada, mas na emissão do ingresso apareceu tudo com nome dela.	Informamos que vamos passar para o nosso setor responsável de bilheteria avaliar e verificar a possibilidade de manutenção da plataforma.
23/07/2023	Usuário relata furto ocorrido dentro do Parque Ibirapuera.	Informamos que lamentamos tomar conhecimento sobre o furto dentro do parque Ibirapuera. Esclarecemos, contudo, que a área do Parque Ibirapuera permanece sendo área pública e, conseqüentemente, a função de proteger essa área permanece sendo de responsabilidade da Guarda Civil Metropolitana.
23/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.

23/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
23/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
23/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando que coloquem gancho no banheiro feminino pois é anti higiênico colocar a bolsa no chão.	Informamos que iremos passar ao setor responsável e agradecemos a sugestão.
24/07/2023	Usuário perdeu um objeto e encontrou.	Informamos que nós agradecemos a confiança e esperamos sempre oferecer o melhor serviço e atendimento para os nossos visitantes.
24/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
24/07/2023	Usuário relata furto ocorrido dentro do Parque Ibirapuera.	Informamos que lamentamos tomar conhecimento sobre o furto dentro do parque Ibirapuera. Esclarecemos, contudo, que a área do Parque Ibirapuera permanece sendo área pública e, conseqüentemente, a função de proteger essa área permanece sendo de responsabilidade da Guarda Civil Metropolitana.
24/07/2023	Usuário sugere melhorias na calçada do portão 6 do parque.	Informamos que agradecemos o contato e encaminhamos a demanda ao setor responsável.

24/07/2023	Usuário sugere melhorias na calçada do portão 6 do parque.	Informamos que agradecemos o contato e encaminhamos a demanda ao setor responsável.
25/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
25/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
25/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
25/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
25/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
25/07/2023	Usuário sugeriu uma loja de souvenirs no Planetário.	Informamos que agradecemos pela sugestão e dissemos que já está nos nossos planos.
26/07/2023	Usuário reclamou da cancela do estacionamento 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. E ressaltamos que os usuários podem nos contatar caso tenham qualquer problema, por meio dos nossos canais de relacionamento.
26/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
26/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
26/07/2023	Usuário reclama de filas do Ibirabike.	Pedimos desculpas pelo ocorrido, explicamos sobre o novo app para redução de filas e explicamos sobre fluxo de atendimento.
26/07/2023	Usuário reclama de filas do Ibirabike.	Pedimos desculpas pelo ocorrido, explicamos sobre o novo app para redução de filas e explicamos sobre fluxo de atendimento.
26/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
26/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
26/07/2023	Usuário reclama sobre o fechamento do portão 9A.	Informamos que agradecemos o seu apontamento e gostaríamos de informar que compreendemos a sua preocupação. No entanto, queremos esclarecer que a operação do portão 9A ficará fechada durante a semana,

		funcionará Sábados, Domingos e Feriados das 05h às 20h. Ressaltamos também que o acesso por esse portão é limitado, uma vez que se trata de um portão secundário.
26/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
26/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
27/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
27/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
27/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
27/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.

27/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
27/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
28/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
28/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
29/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
29/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
29/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.

29/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
29/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
29/07/2023	Usuário reclamou sobre acesso fechado ao vertedouro.	Informamos que é uma área técnica e que é possível aproveitar o lago de outras formas.
30/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
30/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
30/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
30/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.

30/07/2023	Usuário entrou em contato com reclamação sobre descuido das arvores no parque Ibirapuera.	<p>Informamos que que o manejo da arborização urbana é feito de forma rotineira e constante.</p> <p>Através de podas de limpeza, autorizadas pela prefeitura, e acompanhamento do estado fitossanitário dos exemplares.</p> <p>Inclusive estamos fazendo a atualização do inventário arbóreo do parque, que está identificando todos os exemplares do parque, bem como o estado fitossanitário de cada árvore, a fim de propor o melhor manejo.</p>
30/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
30/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
31/07/2023	Usuário reclama da falta de regras nas quadras do parque.	Informamos que pretendemos instalar em breve placas orientativas com regras para o uso mais democrático das quadras e estamos avaliando a implementação de outras ferramentas para que a experiência dos usuários melhore a cada dia.
31/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.

31/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
31/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
31/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
31/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
31/07/2023	Usuário trouxe sugestão para colocar aviso a pessoas com labirintite antes das sessões.	Informamos que avisamos a equipe, que irá adicionar o aviso em canais de relacionamento.
31/07/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
01/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.

01/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
01/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
01/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
01/08/2023	Usuário trouxe sugestão para realizamos campanha de conscientização na ciclovia.	Informamos que nós temos diversas campanhas rolando pelo parque, além de sinalização durante o trajeto da ciclovia. Entretanto, dissemos que vamos levar a sugestão ao time, que já tem programado algumas campanhas nas redes para conscientizar os visitantes.
01/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
01/08/2023	Usuário reclama sobre o fechamento do portão 9A.	Informamos que agradecemos o seu apontamento e gostaríamos de informar que compreendemos a sua preocupação. No entanto, queremos esclarecer que a operação do portão 9A ficará fechada durante a semana, funcionará Sábados, Domingos e Feriados das 05h às 20h. Ressaltamos também que o acesso por esse portão é limitado, uma vez que se trata de um portão secundário.

01/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando desbloqueio e estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno e desbloqueio de conta do app Ibirabike foram realizados.
02/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
02/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
02/08/2023	Usuário sugeriu que o preço do planetário fosse menor para as escolas.	Informamos que iremos levar a sugestão ao time responsável.
02/08/2023	Usuário reclama sobre o fechamento do portão 9A.	Informamos que agradecemos o seu apontamento e gostaríamos de informar que compreendemos a sua preocupação. No entanto, queremos esclarecer que a operação do portão 9A ficará fechada durante a semana, funcionará Sábados, Domingos e Feriados das 05h às 20h. Ressaltamos também que o acesso por esse portão é limitado, uma vez que se trata de um portão secundário.
03/08/2023	Usuário reclama da proibição de pipas.	Informamos que a vedação da atividade de soltar pipas dentro do Parque Ibirapuera é disciplinada na Portaria nº 48/SVMA-G/2018), especificamente no Artigo 26, inciso "g". Tal Portaria regulamenta o funcionamento do Parque Ibirapuera.



03/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
03/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
04/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
04/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
04/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
04/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
04/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.

04/08/2023	Usuário trouxe sugestão para regras de uso da quadra de tênis no Ibirapuera.	Informamos que já passamos as sugestões para o time responsável pela área esportiva e que em breve colocaremos sinalizações com as regras de uso nas quadras de tênis.
05/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
05/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
06/08/2023	Usuário disse que quer oportunidade de cantar música "top de linha".	Informamos que no momento não estamos realizando parcerias do tipo, mas pode mandar sua sugestão ou proposta para <a href="mailto:faleconosco@urbiaparques.com.br">faleconosco@urbiaparques.com.br</a> .
06/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
06/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
06/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.

06/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
06/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
06/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
06/08/2023	Usuário reclama sobre a forma como houve o resgate à fauna no dia 06/08.	Informamos que iremos identificar a equipe que realizou o resgate e vamos reorientar os funcionários para que isso não ocorra novamente.
06/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
07/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
07/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.

07/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
07/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
07/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
08/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
08/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
08/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
08/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.

08/08/2023	Usuário sugere melhorias no conteúdo da sessão do planetário.	Informamos que nossa equipe irá avaliar sua sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
08/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
09/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
09/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
10/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
10/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
12/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
12/08/2023	Usuário reclama sobre a gestão de pessoas para o recurso humano.	Informamos ao nosso recurso humano e ele nos retornou que já falou internamente com o usuário.

12/08/2023	Usuário sugere fazer as coroas ao redor das árvores jovens.	Informamos que nossa equipe irá avaliar sua sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
12/08/2023	Usuário reclama que os banheiros estão sujos.	Informamos que o banheiro informado é o próximo à unidade da Sabesp. Infelizmente uma descarga ficou disparada e precisamos fechar para estabilizar.
12/08/2023	Usuário reclama do péssimo atendimento do funcionário do portão 2.	Informamos que esse tipo de atendimento não é o padrão e as providências administrativas cabíveis foram tomadas para que isso não se repita.
13/08/2023	Usuário sugere aumento de avisos à fiscalização do cachorródromo.	Informamos que nossa equipe irá avaliar sua sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
14/08/2023	Usuário sugere mais avisos sobre o horário de funcionamento dos lockers da arena centauro.	Informamos que nossa equipe irá avaliar sua sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
14/08/2023	Usuário sugere mais avisos sobre o horário de funcionamento dos lockers da arena centauro.	Informamos que nossa equipe irá avaliar sua sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
15/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
16/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.

16/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
16/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
16/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
16/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
16/08/2023	Usuário entrou em contato reclamando sobre furto de mochila nas quadras de basquete.	Informamos que lamentamos o ocorrido e que em casos de furto orientamos que os visitantes procurem a GCM e que as imagens podem ser solicitadas.
17/08/2023	Usuário questionou sobre horários de manutenção da quadra de tênis.	Informamos os horários de funcionamento.
17/08/2023	Usuário reclamou que foi atacado por cachorro solto no parque.	Lamentamos a situação, informamos que a ocorrência foi encaminhada para nosso setor de operações para prevenir situações semelhantes no futuro.

17/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
17/08/2023	Usuário reclama sobre falta de manutenção de piso no estacionamento do portão 7	Informamos que, a área do Portão 7, assim como todo o parque possui regramento dos órgãos de acatamento patrimonial, o que nos restringe de iniciarmos as grandes intervenções, conforme a área citada, sem a devida autorização. Informamos que já recebemos autorização consensual dos órgãos e tão breve apresentaremos o projeto executivo para início das obras de melhoria do piso de toda a área: Serraria e estacionamento; espelho d'água, pergolado e paisagismo de Burle Marx. Tão logo poderá acompanhar a movimentação das obras iniciando.
19/08/2023	Usuário entrou em contato sugerindo melhorias ao cachorrodromo.	Informamos que nossa equipe irá avaliar sua sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
19/08/2023	Usuário entrou em contato reclamando de banheiro próximo ao portão 6.	Informamos que a equipe responsável foi notificada para as medidas cabíveis.
20/08/2023	Usuário reclamou sobre divulgação de evento no Auditório.	Informamos que evento foi divulgado várias vezes nas últimas semanas, nas páginas do Ibirapuera e do Auditório.
20/08/2023	Usuário reclama sobre desrespeito no posto Ibirabike.	Informamos que a fila é por ordem de chegada, porém quando há cliente prioritário seguimos a lei e atendemos primeiro a prioridade. A lei de prioridade existe e nós temos que seguir.



20/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
20/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
21/08/2023	Usuário relatou que visitantes estavam alimentando animais no parque e sobre preservativos encontrados na Praça da Paz.	Agradecemos por nos alertar sobre o ocorrido. Quando nosso time de segurança encontra visitantes alimentando qualquer animal da fauna do parque, eles os orientam e informam que isso é proibido, seguindo a lei municipal vigente. Quanto à situação dos preservativos na Praça da Paz, a Guarda Civil Metropolitana é informada de imediato sempre que há qualquer transgressão que infrinja a Lei. Como responsáveis pela segurança do parque, a GCM pode aplicar as medidas de sua competência.
21/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
22/08/2023	Usuário entrou em contato sugerindo intervenção artística no lago do Ibirapuera.	Informamos um contato para tratar do assunto.
22/08/2023	Usuário entrou em contato sugerindo intervenção artística no lago do Ibirapuera.	Informamos um contato para tratar do assunto.

23/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
23/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
23/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
25/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
25/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
26/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
26/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.

26/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
27/08/2023	Usuário sugeriu implementação de bancos de madeira no Ibirapuera.	Informamos que estamos sempre buscando trazer inovações e criar melhorias para o Parque e seus frequentadores e que nossa equipe irá avaliar a sugestão.
28/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
29/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
29/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
29/08/2023	Usuário sugeriu que colocássemos o telefone de emergência na bio do Instagram.	Informamos que agradecemos a sugestão.
30/08/2023	Usuário sugere que diariamente alguém junte a areia para o centro da quadra.	Informamos que agradecemos a sugestão e enviamos ao setor responsável.

30/08/2023	Usuário reclama de adolescentes em brinquedos de crianças.	Informamos que sinalizaremos os locais com placas normativas e contar com o apoio das rondas bikes e time de operação para orientação em campo.
31/08/2023	Usuário sugere que diariamente alguém junte a areia para o centro da quadra.	Informamos que agradecemos a sugestão e enviamos ao setor responsável.
31/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
31/08/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
03/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
03/09/2023	Usuário reclama de sujeira no lago do parque.	Informamos que realizamos diariamente a limpeza superficial dos três lagos artificiais existentes no parque e monitora periodicamente a qualidade das águas. Infelizmente, com a intensidade das chuvas do último sábado a poluição difusa (lixo encontrados nas ruas do entorno) de toda a região da Vila Mariana são levados para o lago. Por isso, é importante reforçar a importância de manter a cidade limpa. A equipe da urbia já está atuando com barco de catação para retirada dos resíduos aparentes na

		superfície. O tratamento de toda a Bacia do Córrego do Sapateiro, que alimenta os lagos é feito pela Sabesp, que abre a comporta da Estação de Flotação, quando o volume de água é muito grande e isso ocasiona o aumento de resíduos no lago.
03/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
04/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
04/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
04/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
04/09/2023	Usuário sugere locais para carregar celulares.	Informamos que nossa equipe irá avaliar sua sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
05/09/2023	Usuário sugeriu que fizéssemos conteúdo ensinando a usar o app Ibirabike.	Informamos que agradecemos demais a sugestão e que já levamos para o nosso time de comunicação.

05/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
06/09/2023	Usuário entrou em contato reclamando que houve um furto no bosque do Parque Ibirapuera.	Lamentamos sinceramente que tenha enfrentado esta situação e agradecemos o seu feedback. Caso haja qualquer comportamento inadequado por parte de nossa equipe, as medidas apropriadas serão tomadas. Diante de qualquer incidente, como furtos ou outras ocorrências, recomendamos que seja confeccionado um boletim de ocorrência junto ao órgão policial competente. Esclarecemos, contudo, 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. Nossa equipe também faz inspeções periódicas e estratégicas em todo o parque. Temos ainda um canal direto para emergências, permitindo que pessoas em risco possam contatar nossa central de segurança de forma rápida e eficaz. Gostaríamos de ressaltar que, desde a concessão do parque, os índices de incidentes ligados à segurança diminuíram significativamente. Estamos constantemente trabalhando para garantir uma experiência segura e agradável para todos os visitantes.
07/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.

08/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
08/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
08/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
09/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
09/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
09/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
09/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.

09/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
09/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
10/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
10/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
10/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
11/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
11/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.



11/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
11/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
11/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
12/09/2023	Usuário elogia as melhorias dos parques.	Agradecemos o seu contato e ficamos felizes com seu elogio. Estamos sempre em busca de melhorias para todos os usuários.
12/09/2023	Usuário reclama do novo modelo de agendamento no site.	Entendemos sua preocupação e agradecemos por compartilhar seu feedback sobre o processo de reserva no nosso sistema URBIA PASS. Reconhecemos que o método atual exige uma série de etapas para as reservas de grupos maiores. Isso se assemelha ao processo de um cinema, onde a seleção individual das poltronas é necessária para garantir a acomodação de todos os participantes. Em relação à usabilidade, estamos sempre em busca de aprimorar nosso sistema e aprimorar a experiência do usuário. Seu feedback será considerado em nossas futuras atualizações. Quanto às cortesias, ainda não criamos uma regra para os novos agendamentos. Porém, estamos estudando novas alternativas.

12/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
12/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
13/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
13/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
13/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
14/09/2023	Reclamação de acidentes nas quadras de basquete no Parque Ibirapuera.	Informamos que, prezamos pela segurança de todos no parque e por isso as quadras já se encontram isoladas para vistoria técnica, a fim de evitar possíveis novos acidentes. Estamos estudando uma solução para oferecer a melhor condição de jogo possível.
14/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.

15/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
15/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
15/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
16/09/2023	Usuário reclama de importunação de grupo de loga com som alto.	Informamos que nossa equipe já se encontra ciente do ocorrido e irá avaliar a essa observação para devidas providências e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
16/09/2023	Usuário reclama de importunação de grupo de loga com som alto.	Informamos que nossa equipe já se encontra ciente do ocorrido e irá avaliar a essa observação para devidas providências e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
16/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
16/09/2023	Usuário reclama sobre locação nos postos Ibirabike.	Informamos sobre a disponibilidade das bicicletas através do aplicativo Ibirabike, informando quais bicicletas e modelos estão disponíveis. Isso facilita o uso de nossos serviços, eliminando a necessidade de esperar no balcão. Quanto ao tempo em que uma bicicleta estará disponível

		novamente, não podemos precisar, uma vez que o visitante que aluga possa mantê-la até o final da operação, sem local específico para devolução.
16/09/2023	Usuário reclama sobre locação nos postos Ibirabike.	Informamos sobre a disponibilidade das bicicletas através do aplicativo Ibirabike, informando quais bicicletas e modelos estão disponíveis. Isso facilita o uso de nossos serviços, eliminando a necessidade de esperar no balcão. Quanto ao tempo em que uma bicicleta estará disponível novamente, não podemos precisar, uma vez que o visitante que aluga possa mantê-la até o final da operação, sem local específico para devolução.
16/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
16/09/2023	Usuário solicita estorno de valor pago e reclama de máquina RedBull.	Usuário foi orientado a solicitar estorno diretamente para o número e contato da RedBull. Informamos que para realizar o contato através do telefone do SAC da empresa administradora da máquina de cartões, para reembolso.
17/09/2023	Usuário reclama sobre melhorias das quadras.	Informamos que nós já recebemos as denúncias, inclusive as encaminhadas anteriormente, e todas foram passadas para o setor de operações e esporte.
17/09/2023	Usuária reclamou sobre show no Auditório.	Informamos que os eventos realizados no parque têm como objetivo trazer aos usuários entretenimento e diversidade cultural.

17/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
17/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
18/09/2023	Usuário solicita estorno de valor pago e reclama de máquina RedBull.	Usuário foi orientado a solicitar estorno diretamente para o número e contato da RedBull. Informamos que para realizar o contato através do telefone do SAC da empresa administradora da máquina de cartões, para reembolso.
18/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
18/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
18/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
18/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.

18/09/2023	Usuário reclamou sobre fumantes no restaurante selvagem e como atrapalham os corredores da pista de cooper.	<p>Agradecemos muito pelo seu feedback e por dividir suas preocupações e ideias conosco, tendo em vista a preservação e valorização da natureza, que, sem dúvida, está presente em todas nossas ações. Entendemos suas considerações a respeito do restaurante Selvagem e as questões levantadas. Seu feedback será levado para a pauta de ações do nosso time de gestão, que tratará deste tema junto ao cessionário e tomará as medidas cabíveis para correção, caso haja necessidade. Quanto à questão do uso de plásticos, temos políticas rigorosas de sustentabilidade e reciclagem em vigor. Firmamos parcerias significativas focadas na reciclagem dos plásticos e estamos constantemente trabalhando para minimizar o uso de plásticos, priorizando materiais reutilizáveis e sustentáveis. Todos os resíduos gerados no parque são reaproveitados, e temos uma política robusta de Aterro Zero em prática, que garante que os resíduos plásticos sejam coletados, triados e destinados à reciclagem. Reafirmamos nosso compromisso com a integridade e preservação da fauna, flora e ar do parque, alinhados ao propósito de unir as pessoas através da natureza. Valorizamos o diálogo construtivo e asseguramos que estamos sempre em busca de aprimorar nossas práticas para proporcionar uma experiência agradável e consciente a todos que visitam o Ibira.</p>
18/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.

18/09/2023	Usuário solicita placas/tabelas com valores visíveis nos postos dos vendedores ambulantes no parque.	Informamos que durante alguns reajustes de valores, os postos dos vendedores ambulantes tiveram que retirar as tabelas/ placas antigas. Logo receberão uma nova em breve que já está sendo confeccionada. Estamos sempre buscando trazer inovações e criar melhorias para o Parque e seus frequentadores. Reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
19/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
19/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
19/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
19/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
19/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.

19/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
20/09/2023	Usuário reclama e solicita reembolso da Vendinha Machines no Parque Ibirapuera.	Encaminhamos ao setor responsável e o estorno foi realizado.
20/09/2023	Usuário sugere melhorias em pontos de grande fluxo no parque Ibirapuera.	Informamos que nossa equipe irá avaliar sua sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
20/09/2023	Usuário sugere melhorias em pontos de grande fluxo no parque Ibirapuera.	Informamos que nossa equipe irá avaliar sua sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
21/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
21/09/2023	Usuário trouxe sugestão de placa para cachorros na ponte de ferro.	Informamos que levamos a sugestão diretamente para o nosso time.
21/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.



21/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
21/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
21/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
22/09/2023	Usuário reclama sobre melhorias das quadras.	Informamos que nós já recebemos as denúncias, inclusive as encaminhadas anteriormente, e todas foram passadas para o setor de operações e esporte.
22/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
22/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
22/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.

22/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
22/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
23/09/2023	Usuário reclamou do funcionamento do estacionamento.	Informamos que o estacionamento é operado pela Indigo. Solicitamos que entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente da Indigo pelo telefone 0800 644 04 07 de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, e aos sábados das 9h às 15h.
23/09/2023	Usuário reclamou sobre serviço do Ibirabike.	Pedimos desculpas pelo ocorrido, explicamos sobre o novo app para redução de filas e explicamos sobre fluxo de atendimento.
23/09/2023	Usuário reclamou do cheiro dos banheiros.	Lamentamos pelo ocorrido e informamos que nosso time está sempre atento para garantir o bom funcionamento dos equipamentos e boa experiência a todos.
23/09/2023	Usuário reclamou sobre pessoas subindo em árvores.	Informamos que essa prática viola o regulamento do parque e que nossos vigilantes são treinados para abordar pessoas e orientá-los sobre a situação.
23/09/2023	Usuário reclamou sobre sabonetes do banheiro, falta de papel e fechaduras quebradas.	Lamentamos pelo ocorrido e informamos que nosso time está sempre atento para garantir o bom funcionamento dos equipamentos e boa experiência a todos.
23/09/2023	Usuário relatou ocorrido	Não obtivemos mais retorno no atendimento.

24/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
24/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
24/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
24/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
25/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
25/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
25/09/2023	Usuário sugere dicas de cuidado com árvores.	Informamos que nossa equipe irá avaliar sua sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.

25/09/2023	Usuário reclama de falta de suporte de segurança no parque Ibirapuera.	Informamos que nossa equipe está ciente do relato e irá ser analisado para melhor providências quanto a segurança e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
26/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
26/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
26/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.
27/09/2023	Usuário sugeriu que os cursos do planetário abrangessem outros horários.	Informamos que a gente agradece muito feedback e que já passamos ele na íntegra para a nossa equipe. Também informamos que nós já estamos estudando o oferecimento de cursos em outros horários/dias.
29/09/2023	Usuário entrou em contato sugerindo fiscalização quanto barulho excessivo de 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.
29/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno de cobrança indevida app Ibirabike.	Encaminhamos ao setor responsável e pedimos desculpas devido a falha sistêmica, além de informar que o estorno foi realizado.

29/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando melhorias ao parque Ibirapuera.	Informamos que nossa equipe irá avaliar sua sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
30/09/2023	Usuário solicita estorno da locação pelo aplicativo do Ibirabike.	Solicitamos alguns dados e aguardamos retorno.
30/09/2023	Usuário sugere placas indicativas nos portões internos.	Informamos que nossa equipe irá avaliar sua sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
30/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando melhorias ao parque Ibirapuera.	Informamos que nossa equipe irá avaliar sua sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
30/09/2023	Usuário entrou em contato solicitando melhorias ao parque Ibirapuera.	Informamos que nossa equipe irá avaliar sua sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.

Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

## **4. CONSTATAÇÕES DE OCORRÊNCIAS**

### **4.1. OCORRÊNCIAS AMBULATORIAIS**

O detalhamento das ocorrências é apresentado no Anexo I. 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 8. 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	HORARIO	DESCRIÇÃO	LOCAL	MEDIDAS TOMADAS	TEMPO DE RESPOSTA
03/07/2023	17:00	FURTO	QUADRA DA NIKE	RECUPERAÇÃO DE BICICLETA APÓS RONDA E ABORDAGEM DOS INFRATORES.	9 MIM
05/07/2023	17:46	FURTO	BANHEIRO 8	REALIZADA RONDA E BUSCA DA BIKE, SEM SUCESSO.	7 MIM
05/07/2023	18:30	FURTO	MADUREIRA	VIGILANTE INFORMOU O FURTO VIA RÁDIO HT E CONDUZIU A BIKE ATÉ A BASE DE SEGURANÇA.	6 MIM
06/07/2023	12:26	CRIANÇA PERDIDA	SERRARIA	A VIGILANTE INFORMOU O OCORRIDO VIA RÁDIO HT E AVISOU QUE JÁ ESTAVA COM O PAI DA ADOLESCENTE E O CONDUZIU ATÉ A SERRARIA PARA ENCONTRAR SUA FILHA.	8MIM
06/07/2023	13:23	CRIANÇA PERDIDA	PONTE DE FERRO	A VIGILANTE INFORMOU O OCORRIDO VIA RÁDIO HT E RECEBEU A INFORMAÇÃO DE QUE A CRIANÇA PERDIDA HAVIA SIDO LOCALIZADA.	6 MIM
07/07/2023	16:44	CRIANÇA PERDIDA	LADEIRA DA PREGUIÇA	O RONDA BIKE FOI ATÉ O LOCAL PARA CONDUZIR O MENOR ATÉ A ADM E ENCONTROU SEU PAI.	11 MIM
07/07/2023	17:04	CRIANÇA PERDIDA	MUSEU-AFRO	O RONDA BIKE ENCONTROU A CRIANÇA PRÓXIMA AO MUSEU AFRO E A ENTREGOU PARA SUA MÃE.	14 MIM
08/07/2023	14:07	FURTO	PORTAO 4	REALIZADA RONDA PELO PARQUE EM BUSCA DO SUSPEITO, MAS NÃO FOI ENCONTRADO.	3 MIM

09/07/2023	14:00	DESINTELIGÊNCIA	LADEIRA DA PREGUIÇA	FOI ACIONADA A GCM QUE PARA SEGUIR COM AS TRATATIVAS JUNTO A MENORES QUE ESTAVAM FAZENDO MANOBRAS PERIGOSAS PELO PARQUE.	6 MIM
12/07/2023	12:51	CRIANÇA PERDIDA	SABIÁ	O VIGILANTE INFORMOU O OCORRIDO VIA RÁDIO HT, FOI REALIZADA RONDA E LOCALIZADO O PAI DA CRIANÇA PERDIDA, QUE FOI ENTREGUE A ELE.	9 MIM
12/07/2023	16:31	CRIANÇA PERDIDA	LADEIRA DA PREGUIÇA	O VIGILANTE INFORMOU O OCORRIDO VIA RÁDIO HT E, VIGILANTE QUE ESTAVA NA COBERTURA NA LADEIRA DA PREGUIÇA INFORMOU QUE A CRIANÇA JÁ ESTAVA COM ELA. A TIA FOI ENCAMINHADA ATÉ O LOCAL PARA SE ENCONTRAR COM SEU SOBRINHO.	13 MIM
12/06/2023	17:01	CRIANÇA PERDIDA	MAM	O VIGILANTE INFORMOU, VIA RÁDIO HT, O DESAPARECIMENTO DE DUAS IRMÃS PRÓXIMO. APÓS A REALIZAÇÃO DE RONDA, AS CRIANÇAS FORAM LOCALIZADAS PRÓXIMO AO MAM E ENTREGUES ÀS SUAS TIA.	8 MIM
13/07/2023	14:31	CRIANÇA PERDIDA	MADUREIRA	VIGILANTE DO POSTO MADUREIRA FOI ACIONADA POR MUNCÍPE QUE INDICOU O DESAPARECIMENTO DE SEU FILHO. APÓS A REALIZAÇÃO DE RONDA, A CRIANÇA FOI LOCALIZADA PRÓXIMA AO PARQUINHO.	14 MIM
14/07/2023	19:30	CRIANÇA PERDIDA	PORTARIA 09	CRIANÇA ACIONOU EQUIPE DE SEGURANÇA DA PORTARIA 9 PARA INFORMAR QUE SE PERDEU DE SUA MÃE, PRÓXIMO À PRAÇA DAS COBRAS.A MÃE FOI LOCALIZADA APÓS A REALIZAÇÃO DE RONDA.	8 MIM



15/07/2023	14:10	CRIANÇA PERDIDA	PARQUINHO	CRIANÇA CHEGOU NA BASE DE SEGURANÇA DA GPS E INDICOU QUE SE PEDERU DE SUA MÃE. APÓS A REALIZAÇÃO DE RONDA, A MÃE DA CRIANÇA FOI LOCALIZADA NAS PROXIMIDADES DA PRAÇA DA PAZ.	9 MIM
15/07/2023	16:29	CRIANÇA PERDIDA	LADEIRA DA PREGUIÇA	VIGILANTE DO POSTO 01, LOCALIZADO NA LADEIRA DA PREGUIÇA, INFORMOU VIA RÁDIO HT QUE ENCONTROU CRIANÇA DESAPARECIDA. OS PAIS FORAM LOCALIZADOS APÓS A REALIZAÇÃO DE RONDA DE BIKE.	6 MIM
16/07/2023	10:22	CRIANÇA PERDIDA	LADEIRA DA PREGUIÇA	VISITANTE INFORMOU À VIGILANTE, BASEADA NA LADEIRA DA PREGUIÇA, QUE PERDEU SEU NETO. POR MEIO DE INFORMAÇÕES VIA REDE VIA HT, FOI INDICADO QUE A CRIANÇA ESTAVA LOCALIZADA PRÓXIMA AO PORTÃO 4.	9 MIM
16/07/2023	14:57	CRIANÇA PERDIDA	PARQUINHO	CASAL DE MUNÍCIPIES ENTREGOU NA BASE DA SEGURANÇA UMA CRIANÇA PERDIDA. POR MEIO DA RÁDIO HT, O VIGILANTE LÍDER INFORMOU QUE JÁ ESTAVA COM OS PAIS DA CRIANÇA.	2 MIM
16/07/2023	15:48	CRIANÇA PERDIDA	PORTAO 4	FUNCIONÁRIO DO IBIRABIKE, PRÓXIMO AO PORTÃO 4, LOCALIZOU UMA CRIANÇA PERDIDA. RESPONSÁVEL FOI LOCALIZADO APÓS REALIZAÇÃO DE RONDA DE BIKE.	7 MIM
21.07.2023	11:00	DISCUSSÃO ENTRE COLABORADORES	PORTÃO 2	DESENTENDIMENTO NAS PROXIMIDADES DO PORTÃO ENTRE FUNCIONÁRIOS DA EMPRESA PIPOCA DO PARQUE.	13 MIM

21.07.2023	13:42	CRIANÇA PERDIDA	LADEIRA DA PREGUIÇA	CRIANÇA INFORMOU NO POSTO DA LADEIRA DA PREGUIÇA QUE SE DESENCONTROU DE SEUS TIOS. APÓS RONDA DE-BIKE, OS RESPONSÁVEIS FORAM LOCALIZADOS.	5 MIM
21.07.2023	13:50	TENTATIVA DE FURTO	PRAÇA DO LEÃO	MUNÍCIPE INFORMOU QUE HAVIA SOFRIDO UM FURTO NA PRAÇA DO LEÃO. OBJETOS FURTADO: UMA MOCHILA DE COR PRETA CONTENDO CELULAR, CARTEIRA, AGASALHO E BONÉ. O USUÁRIO INFORMOU NÃO TER CERTEZA DE QUEM COMETEU O POSSÍVEL FURTO E OPTOU POR NÃO SOLICITAR APOIO DA GCM.	6 MIM
22/07/2023	11:27	CRIANÇA PERDIDA	LADEIRA DA PREGUIÇA	USUÁRIAS INFORMARAM À VIGILANTE ALOCADA NA COBERTURA DO POSTO 1 LADEIRA DA PREGUIÇA QUE ELAS HAVIAM PERDIDO CRIANÇA. A VIGILANTE INFORMOU A OCORRÊNCIA VIA RÁDIO HT E, APÓS A REALIZAÇÃO DE RONDA, A CRIANÇA FOI LOCALIZADA.	6 MIM
22/07/2023	15:58	CRIANÇA PERDIDA	PARQUINHO	CRIANÇA SE DESENCONTROU DE SEUS PAIS NAS PROXIMIDADES DO PARQUINHO. O VIGILANTE LÍDER FEZ UMA RONDA PELO PARQUINHO E ENCONTROU A CRIANÇA E A ENTREGOU AOS RESPONSÁVEIS.	9 MIM
22/07/2023	16:26	VENDEDORES ILEGAL	PARQUINHO	POR MEIO DA REALIZAÇÃO DE RONDA NAS PROXIMIDADES DO PARQUINHO, FOI LOCALIZADO VENDEDOR AMBULANTE NO PARQUE. DURANTE A ABORGADEM, O VIGILANTE REPASSOU AS INFORMAÇÕES DE QUE NÃO É POSSÍVEL TAL PRÁTICA NO PARQUE.	3 MIM

26/07/2023	12:18	CRIANÇA PERDIDA	PONTE DE FERRO	FOI INFORMADO NA REDE VIA RÁDIO HT DE QUE UMA CRIANÇA HAVIA SE PERDIDO DE SEU TIO PRÓXIMO A PONTE DE FERRO. APÓS A REALIZAÇÃO DE RONDAS, SEU RESPONSÁVEL FOI LOCALIZADO.	11 MIM
28/07/2023	15:33	CRIANÇA PERDIDA	ADMINISTRAÇÃO	VIGILANTE ENCONTROU UMA CRIANÇA PERDIDA PRÓXIMO À ADMINISTRAÇÃO. AO REALIZAR O CONTATO POR MEIO DE RÁDIO, FOI INFORMADO QUE A MÃE DA CRIANÇA ESTAVA NA LADEIRA DA PREGUIÇA.	8 MIM
28/07/2023	17:18	FURTOS	PORTAO 4	VIGILANTE DA RONDA BIKE INFORMOU QUE HAVIA ACONTECIDO UM FURTO DE UMA MOCHILA QUE CONTINHA 2 CELULARES E DOCUMENTOS. A GCM FOI ACIONADA E CONDUZIU OS SUSPEITOS E A VÍTIMA À DELEGACIA.	6 MIM
30/07/2023	12:26	ACHADOS E PERDIDOS	PORTAO 9	CONTROLADOR DE ACESSO INFORMOU POR MEIO DO RÁDIO HT QUE ESTAVA COM UMA CRIANÇA PERDIDA. SEU AVÔ FOI LOCALIZADO	12 MIM
15/08/2023	14:30	ABANDONO DE BICICLETA (IBIRABIKE)	QUADRA NIKE	VIGILANTE INFORMOU POR MEIO DA REDE RADIO VIA HT QUE HAVIA UMA BICICLETA BIKE FAMÍLIA DO IBIRABIKE ABANDONADA PRÓXIMO À QUADRA DA NIKE.	12 MIM
19/08/2023	10:34	VENDEDOR ILEGAL	PARQUINHO	VIGILANTE POR MEIO DE RONDA BIKE SE DEPAROU COM UM VENDEDOR AMBULANTE. O VIGILANTE FEZ AS ORIENTAÇÕES AO VENDEDOR QUE ACATOU E SAIU PELO PORTÃO 8.	8 MIM

27/08/2023	12:08	CRIANÇA PERDIDA	LADEIRA DA PREGUIÇA	VIGILANTE INFORMOU QUE UMA CRIANÇA HAVIA SIDO ENCONTRADO NAS PROXIMIDADES DA LADEIRA DA PREGUIÇA. POR MEIO DO RÁDIO HT, INDICOU-SE QUE O RESPONSÁVEL ENCONTRAVA-SE PRÓXIMO AO PORTO 9.	14 MIM
27/08/2023	16:03	FURTO	BANHEIRO SELVAGEM	O VIGILANTE INFORMOU AO LÍDER DE EQUIPE QUE AO IR AO BANHEIRO, PRÓXIMO AO RESTAURANTE SELVAGEM, DEIXOU A BICICLETA AO LADO DO BANHEIRO QUE FOI FURTADA.	6 MIM
02/09/2023	14:02	VENDEDOR ILEGAL	PARQUINHO	AO REALIZAR A RONDA NAS PROXIMIDADES DO PARQUINHO, O VIGILANTE LÍDER SE DEPAROU COM UM VENDEDOR AMBULANTE. O VIGILANTE FEZ AS ORIENTAÇÕES AO VENDEDOR QUE ACATOU AS ORIENTAÇÕES E SAIU PELO PORTÃO 06.	9 MIM
02/09/2023	14:08	VENDEDOR ILEGAL	QUADRA GATORADE	O VIGILANTE LÍDER ESTAVA FAZENDO A RONDA NAS PROXIMIDADES DA QUADRA DA GATORADE QUANDO SE DEPAROU COM UM VENDEDOR AMBULANTE. O VIGILANTE FEZ AS ORIENTAÇÕES AO VENDEDOR QUE ACATOU AS ORIENTAÇÕES E SAIU PELO PORTÃO 06.	6 MIM
04/09/2023	12:10	VENDEDOR ILEGAL	RETA DO SENNA	AO REALIZAR A RONDA DE BIKE, NAS PROXIMIDADES DA RETA DO SENNA, VIGILANTE SE DEPAROU COM UM VENDEDOR AMBULANTE. O VIGILANTE FEZ AS ORIENTAÇÕES AO VENDEDOR QUE ACATOU AS ORIENTAÇÕES E SAIU PELO PORTÃO 09.	2 MIM

04/09/2023	14:40	VENDEDOR ILEGAL	SABIÁ	VIGILANTE INFORMOU QUE AO REALIZAR A RONDA NAS PROXIMIDADES DO SABIÁ SE DEPAROU COM UM VENDEDOR AMBULANTE. O VIGILANTE FEZ AS ORIENTAÇÕES AO VENDEDOR QUE ACATOU AS ORIENTAÇÕES E SAIU PELO PORTÃO 10.	14 MIM
05.09.2023	12:59	CRIANÇA PERDIDA	PARQUINHO	AO REALIZAR UMA RONDA NAS PROXIMIDADES DO PARQUINHO, VIGILANTE SE DEPAROU COM CRIANÇA PERDIDA. MÃE FOI LOCALIZADA.	12 MIM
07.09.2023	12:51	CRIANÇA PERDIDA	BASE GPS	VIGILANTE INFORMOU QUE AO CHEGAR À BASE DE SEGURANÇA ENCONTROU CRIANÇA QUE RELATOU TER SE PERDIDO DOS PAIS. FOI INFORMADO NA REDE VIA RÁDIO HT E EM SEGUIDA O MENOR FOI CONDUZIDO ATÉ O PONTO DE ENCONTRO PARA AGUARDAR O REENCONTRO QUE FOI REALIZADO RAPIDAMENTE	11 MIM
08/09/2023	11:54	VENDEDOR ILEGAL	PARQUINHO	O VIGILANTE LÍDER INFORMOU QUE AO REALIZAR A RONDA NAS PROXIMIDADES DO PARQUINHO SE DEPAROU COM UM VENDEDOR AMBULANTE. O VIGILANTE FEZ AS ORIENTAÇÕES AO VENDEDOR QUE ACATOU AS ORIENTAÇÕES E SAIU PELO PORTÃO 08.	3 MIM
08/09/2023	12:16	VENDEDOR ILEGAL	PARQUINHO	O VIGILANTE LÍDER ESTAVA FAZENDO A RONDA NAS PROXIMIDADES DO PARQUINHO QUANDO SE DEPAROU COM UM VENDEDOR AMBULANTE. O VIGILANTE FEZ AS ORIENTAÇÕES AO VENDEDOR QUE ACATOU AS ORIENTAÇÕES E SAIU PELO PORTÃO 06.	5 MIM

08/09/2023	12:38	VENDEDOR ILEGAL	PARQUINHO	O VIGILANTE SE DEPAROU, DURANTE RONDA NAS PROXIMIDADES DO PARQUINHO, COM UM VENDEDOR AMBULANTE. O VIGILANTE FEZ AS ORIENTAÇÕES AO VENDEDOR QUE ACATOU AS ORIENTAÇÕES E SAIU PELO PORTÃO 06.	7 MIM
08/09/2023	12:48	CRIANÇA PERDIDA	LADEIRA DA PREGUIÇA	UMA CONTROLADORA DE ACESSO, QUE ESTAVA NA COBERTURA DO PORTÃO 9, INFORMOU À REDE VIA HT QUE ELA ESTAVA COM UMA CRIANÇA PERDIDA, LOCALIZADA NA LADEIRA DA PREGUIÇA. A CRIANÇA FOI CONDUZIDA ATÉ A ADMINISTRAÇÃO, LOCAL EM QUE ESTAVA SEU PAI.	7 MIM
10/09/2023	16:24	VENDEDOR ILEGAL	BIENAL	UMA VIGILANTE DE RONDA BIKE ESTAVA NAS PROXIMIDADES DA BIENAL QUANDO SE DEPAROU COM UM VENDEDOR AMBULANTE. A VIGILANTE FEZ AS ORIENTAÇÕES AO VENDEDOR QUE ACATOU AS ORIENTAÇÕES E SAIU PELO PORTÃO 02.	2 MIM
10/09/2023	17:59	CRIANÇA PERDIDA	LADEIRA DA PREGUIÇA	O VIGILANTE LÍDER INFORMOU A REDE VIA RÁDIO HT QUE ESTAVA COM UMA CRIANÇA PERDIDA. A VIGILANTE QUE ESTÁ NA COBERTURA DA LADEIRA DA PREGUIÇA INFORMOU QUE ESTAVA COM A MÃE DA CRIANÇA PERDIDA O VIGILANTE CONDUZIU A CRIANÇA ATÉ A SUA MÃE.	7 MIM
13/09/2023	11:20	FURTO	PORTAO 10	A VÍTIMA INFORMOU AO CONTROLADOR DE ACESSO QUE ESTAVA NA COBERTURA DO P10 QUE UM SUSPEITO HAVIA FURTADO SEU CELULAR. O VIGILANTE ABORDOU O SUSPEITO, QUE TENTOU FUGIR, MAS FOI PEGO NO ESTACIONAMENTO DO PORTÃO 7. TODOS OS ENVOLVIDOS FORAM PARA A 27ª DELEGACIA DE POLÍCIA.	8 MIM

15/09/2023	10:46	ABANDONO DE BICICLETA (IBIRABIKE)	PRAÇA DA PAZ	VIGILANTE REALIZAVA UMA RONDA NAS PROXIMIDADES DA PRAÇA DA PAZ, QUANDO SE DEPAROU COM UMA BICICLETA (BIKE FAMÍLIA) DO IBIRABIKE ABANDONADA. O VIGILANTE FEZ CONTATO COM O IBIRABIKE PARA SER REALIZADO O RESGATE.	9 MIM
15/09/2023	11:46	ABANDONO DE BICICLETA (IBIRABIKE)	QUADRAS	VIGILANTE INFORMOU QUE AO REALIZAR RONDA NAS PROXIMIDADES DAS QUADRAS SE DEPAROU COM UMA BICICLETA (BIKE FAMÍLIA) DO IBIRABIKE ABANDONADA PRÓXIMO À QUADRA DE AREIA. O VIGILANTE FEZ CONTATO COM O IBIRABIKE VIA RÁDIO HT PARA SER REALIZADO O RESGATE.	11 MIM
15/09/2023	16:32	DESACATO E AGRESSÃO	QUADRA DE TENIS	O VIGILANTE DA QUADRA DE TÊNIS PEDIU APOIO NA REDE VIA RÁDIO HT À SEGURANÇA APÓS TER FEITO AS ORIENTAÇÕES AO A UM MUNICÍPE ACERCA DE SOM ALTO. QUE DESACATOU O COLABORADOR E O AGREDIU. FOI SOLICITADO O APOIO DA PM QUE COMPARECEU NO LOCAL PARA APOIO, FOI CONSTATADO QUE O INDIVÍDUO ESTAVA ARMADO (ARMAS BRANCAS). TODOS FORAM CONDUZIDOS PARA O 27º DEPARTAMENTO DE POLÍCIA.	4 MIM
16/09/2023	17:07	CRIANÇA PERDIDA	PORTAO 9	CONTROLADORA DE ACESSO, QUE ESTÁ NO PORTÃO 9, INFORMOU VIA REDE HT QUE ESTAVA COM UMA CRIANÇA PERDIDA. VIGILANTE AVISOU QUE ESTAVA COM A MÃE NA LADEIRA DA PREGUIÇA. OS VIGILANTES CONDUZIRAM A MÃE E A CRIANÇA PARA A ADMINISTRAÇÃO.	8 MIM

17/09/2023	11:55	CRIANÇA PERDIDA	PARQUINHO	O LÍDER DE SEGURANÇA REALIZAVA UMA RONDA NAS PROXIMIDADES DO PARQUINHO, QUANDO SE DEPAROU COM DUAS CRIANÇAS QUE RELATARAM TEREM SE PERDIDO DA MÃE. FOI REALIZADA UMA RONDA NO LOCAL E ENCONTRADA A MÃE.	14 MIM
17/09/2023	12:47	CRIANÇA PERDIDA	LADEIRA DA PREGUIÇA	A VIGILANTE BASEADA NO POSTO DA LADEIRA DA PREGUIÇA REPORTOU QUE ESTAVA CRIANÇA QUE INFORMOU TER SE PERDIDO DA MÃE ENQUANTO ANDAVA DE BIKE. A MÃE FOI LOCALIZADA POR MEIO DA REALIZAÇÃO DE RONDA BIKE.	12 MIM
17/09/2023	16:16	CRIANÇA PERDIDA	BANHEIRO 05	DOIS BOMBEIROS ENCONTRARAM CRIANÇA NAS PROXIMIDADES DO BANHEIRO 05. OS BOMBEIROS INFORMARAM NA REDE VIA RÁDIO HT E CONDUZIRAM A MENOR ATÉ A BASE DE SEGURANÇA DA GPS PARA AGUARDAR O REENCONTRO. FOI REALIZADO UMA RONDA E LOCALIZADA A MÃE.	6 MIM
24/09/2023	11:28	ACHADOS E PERDIDOS	PARQUINHO	FOI INFORMADO POR MEIO DA REDE VIA HT QUE UMA CRIANÇA HAVIA SE PERDIDO DE SUA MÃE. A VIGILANTE CONDUTORA ENCONTROU A CRIANÇA E CONDUZIU ATÉ A BASE DA SEGURANÇA PARA SER ENTREGUE A SUA MÃE.	3 MIM
25/09/2023	16:58	DESINTELIGÊNCIA	QUADRA DA NIKE	VIGILANTE DO POSTO DA QUADRA DA NIKE ACIONOU A BASE DE SEGURANÇA INFORMANDO UMA DESINTELIGÊNCIA ENTRE MUNÍCIPES QUE ESTAVAM JOGANDO NA QUADRA. O LÍDER DE SEGURANÇA COMPARECEU ATÉ O LOCAL PARA FORNECER APOIO NA OCORRÊNCIA. FOI	2 MIM



				SOLUCIONADO ATRAVÉS DE UMA CONVERSA ENTRE AS PARTES ENVOLVIDAS.	
25/09/2023	17:30	USO DE DROGAS	QUADRA DA GATORADE	O VIGILANTE DO POSTO DA QUADRA DA GATORADE ACIONOU A BASE DE SEGURANÇA APÓS FAZER A ORIENTAÇÃO A UM CASAL SOBRE USO DE ENTORPECENTES NO LOCAL E SUSPEITAR QUE ESTES TINHAM EM POSE GRANDE QUANTIDADE.O LÍDER DE SEGURANÇA, INSPETOR, CONJUNTAMENTE COM A EQUIPE DE VIGILANTES, COMPARECERAM NO LOCAL E OFERECERAM APOIO.	10 MIM
26/09/2023	16:40	ATENTADO AO PUDOR	BANHEIRO SETE	VIGILANTE E SUPERVISOR DA URBIA LOCALIZARAM INDIVÍDUO ALTERADO QUE ESTAVA JOGANDO PEDRAS E TIRANDO A ROUPA NO PARQUE PRÓXIMO AO BANHEIRO SETE DO LADO DA ADMINISTRAÇÃO FOI ACIONADO A GCM QUE, AO CHEGAR AO LOCAL, ENCAMINHOU O INDIVÍDUO ATÉ O PRONTO SOCORRO DA VILA MARIANA.	6 MIM

Fonte: Segurança Urbia, 2023

## 5. EVENTOS

No período apurado aconteceram 22 (vinte e dois) eventos no Parque Ibirapuera (Tabela 21) 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.

Ao todo, contabilizaram-se nos eventos realizados mais de cem mil pessoas neste trimestre. As fotos são apresentadas logo abaixo.

**Tabela 21 - Eventos 3º Trimestre 2023 - Parque Ibirapuera**

Data	Evento	Tipo	Público esperado	Público efetivo
01 e 02/07 e 07, 08, 09/07	Festival Julino Tão Sertão	Cultural	Até 15.000 por data	7.000 por data (média)
18/07 a 01/08	BMW	Comercial	250	250 (rotativo)
08/08	Evento Suvinil	Comercial	800	800
10/08 a 15/09	Busão das Artes	Cultural	250 (dia)	1.200 (rotativo)
16 e 17/08	Anbima Summit	Corporativo	750 (dia)	750 (dia)
19/08	Ativação Nubank	Comercial	150	180 (rotativo)
19/08	Green Room	Cultural	500	500
20/08	Apresentação Orquestra da Escola de Música	Cultural	800	500
21/08	Lançamento Campanha Itaú	Comercial	100	100
28/08	Gravação Longa metragem	Comercial	Sem público	Sem público
02/09	Festa de lançamento 35º bienal	Comercial	800	800

Data	Evento	Tipo	Público esperado	Público efetivo
02/09	Casa TPM	Cultural	750	750 (rotativo)
07, 08 e 09/09	Four Summit	Corporativo	800	800 (rotativo)
09/09	Feira CECCO – Economia Solidária	Cultural	500	500 (rotativo)
16/09	Único J&M	Show	15000	13000
16/09	H-Olhos	Social	150	140
19/09	Itaú Gera + Conhecimento	Corporativo	600	600
21 e 22/09	Renault E-tech day	Patrocinador	1000	1000 (rotativo)
23/09	Ativação Natura Ekos	Comercial	500	500 (rotativo)
23/09	Cérebro em Ação	Socioeducativo	400	400
21/a 27/09	Ativação Renault E-Tech week	Patrocinador	público rotativo do parque	público rotativo do parque
26/09	Premiação Kwai	Coorporativo	600	600
28/09	Google Black Friday	Coorporativo	1000	1000
<b>Total</b>				<b>66580</b>

Fonte: Eventos Urbia, 2023.

## 5.1. REGISTROS FOTOGRÁFICOS – EVENTOS E ATIVAÇÕES

JULHO/ 2023

**Figura 71: Festival Julino Tão Sertão**



**Figura 72: Lançamento BMW**



AGOSTO 2023

Figura 73: Evento Suvinil



Figura 74: Busão das Artes



**Figura 75: Anbima Summit**



**Figura 76: Ativação Nubank**



**Figura 77: Apresentação escola de Música - 69 anos do parque ibirapuera**



**Figura 78: Gravação Longa Metragem**



**SETEMBRO 2023**

**Figura 79: Inauguração 35ª Bienal de Arte**



**Figura 80: Casa TPM**



**Figura 81: Four Summit**





**Figura 82: ÚNICO - Jorge e Mateus**



**Figura 83: HS OLHOS**



**Figura 84: Feira CECCO**



**Figura 85: Itaú Gera + Conhecimento**



**Figura 86: Renault E-tech Day**



**Figura 87: Natura Ekos**



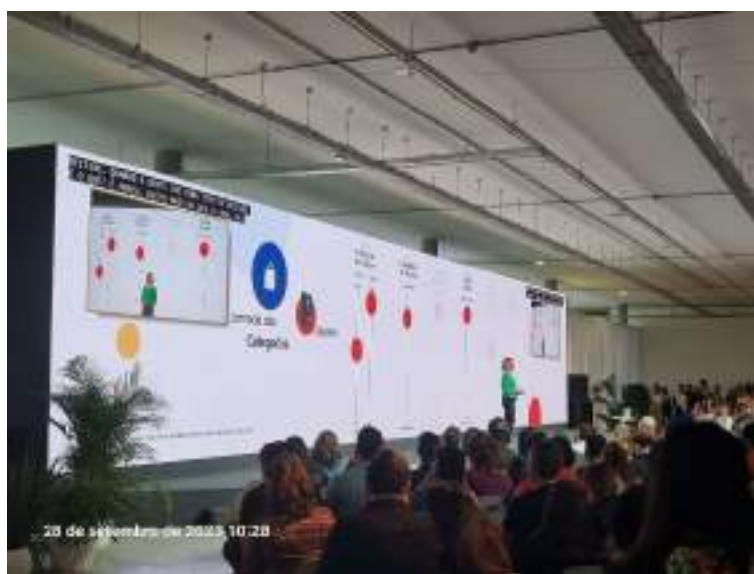
**Figura 88: Cérebro em Ação**



**Figura 89: Premiação Kawai**



**Figura 90: Google - Black Friday**



## **6. ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS E ESPORTIVAS**

### **6.1. APRESENTAÇÕES ESCOLA DE MÚSICA DO AUDITÓRIO IBIRAPUERA**

A Escola de Música do Ibirapuera (EMPI) é um espaço de ensino, transmissão, divulgação e inclusão musical e social para interessados na produção artística e cultural brasileira, localizado no Auditório do Ibirapuera. Contém aulas prática e teóricas, faz apresentações públicas semanais, mensais, bimestrais e em datas

comemorativas e a partir as Práticas de Conjunto. Atende diretamente 129 estudantes (sendo 59 bolsistas) de 7 a 31 anos de idade na formação de músicos com foco em música brasileira (3 anos de duração) e especialização (2 anos de duração) e Orquestra Furiosa, com equipe de 32 professores.

Foram realizadas 156 horas/aula de julho a setembro de 2023, 14 apresentações musicais gratuitas e abertas ao público e lançamento de um curso semestral de canto em grupo para adultos.

**Apresentação: Ensaio Aberto da Orquestra Brasileira da Escola de Música do Ibirapuera e Apresentação de encerramento do “Curso Aberto de Improvisação no Ritmo da Música Brasileira” com participação especial do Grupo k-Ximbinho**

LOCAL: Arena da Marquise

DATA: 01/07

PÚBLICO: 200 pessoas

DESCRIÇÃO: A Escola de Música do Parque Ibirapuera (EMPI) fez 2 apresentações GRATUITAS na Arena da Marquise: Ensaio Aberto da OBA - Orquestra Brasileira da Escola de Música do Ibirapuera e Apresentação de encerramento do “Curso Aberto de Improvisação no Ritmo da Música Brasileira” com participação especial do Grupo k-Ximbinho.

**Figura 91: Apresentação gratuita no Auditório Ibirapuera**



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

**Apresentação: Eva Dantas e Luis Chamis**

LOCAL: Arena da Marquise

DATA: 29/07

PÚBLICO: 150 pessoas

DESCRIÇÃO: Espetáculo com os grandes nomes da música brasileira com Eva Treva e Luis Chamis.

Figura 92: Eva Treva & Luis Chamis



Fonte: @eva\_treva, 2023

### **Apresentação: Trio Marsares convida Eliel Silva**

LOCAL: Arena da Marquise

DATA: 15/07

PÚBLICO: 200 pessoas

DESCRIÇÃO: o grupo Marsares Trio trouxe um repertório em homenagem a grandes nomes da Música Popular Brasileira, contemplando o samba jazz e bossa nova, com participação de Eliel Silva.

Figura 93: Marsales Trio conv. Eliel Silva





Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

### **Apresentação: Banda Nova Malandragem**

LOCAL: Arena da Marquise

DATA: 22/07

PÚBLICO: 200 pessoas

DESCRIÇÃO: O grupo Banda Nova Malandragem trouxe um repertório instrumental voltado ao samba rock.

**Figura 94: Banda Nova Malandragem**



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

### **Apresentação: Bando de Régia**

LOCAL: Arena da Marquise

DATA: 29/07

PÚBLICO: 200 pessoas

DESCRIÇÃO: a Bando de Regia trouxe a energia do forró junto com as influências do samba, jazz, MPB, em seu show.

**Figura 95: Bando de Régia**



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

**Apresentação: Mostra de Canto em Coro**

LOCAL: Arena da Marquise

DATA: 05/08

PÚBLICO: 200 pessoas

DESCRIÇÃO: Estudantes da Escola de música cantaram sucessos de João Donato, Gilberto Gil, Jorge Bem, Arnaldo Antunes, entre outros.

**Apresentação: Banda dos Curumins**

LOCAL: Arena da Marquise

DATA: 12/08

DESCRIÇÃO: 16 jovens talentos se dividem entre percussão, sopros, harmonia e voz, com um repertório que inclui faixas autorais e clássicos da música brasileira.

PÚBLICO: 150 pessoas

**Figura 96: Banda dos Curumins**



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

**Apresentação: Orquestra Furiosa convida Quarteto de Cordas do Theatro Municipal**

LOCAL: Auditório Ibirapuera

DATA: 20/08

PÚBLICO: 690 pessoas

DESCRIÇÃO: A icônica Orquestra Furiosa, da EMPI, fez um espetáculo com o Quarteto de Cordas do Theatro Municipal para comemorar os 69 anos do Parque Ibirapuera.

**Figura 97 Orquestra Furiosa convida Quarteto de Cordas do Theatro Municipal**



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

**Apresentação: OBA - Orquestra Brasileira da Escola de Música do Ibirapuera**

LOCAL: Arena Marquise

DATA: 26/08

PÚBLICO: 200 pessoas

DESCRIÇÃO: A OBA, Orquestra de Música Brasileira, formada por alunos da Escola de Música do Parque Ibirapuera, apresentou um repertório variado de MPB.

**Figura 98: OBA - Orquestra Brasileira da Escola de Música do Ibirapuera**



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

### **Apresentação: Skafandros orkestra**

LOCAL: Arena Marquise

DATA: 02/09

PÚBLICO: 200 pessoas

DESCRIÇÃO: Skafandros mergulha no gênero musical “ska”, música popular e erudita com um repertório que inclui desde releituras de Villa Lobos até canções autorais.

**Figura 99: Skafandros orkestra**



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

### **Apresentação: Sexteto Arandupy**

LOCAL: Arena Marquise

DATA: 9/10 e 16/10

PÚBLICO: 350 pessoas

DESCRIÇÃO: Grupo homenageia música brasileira em show que explora os gêneros do baião, samba, funk, jazz e ijexá em canções de músicos consagrados.

**Figura 100: Sexteto Arandupy**



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

**Apresentação: Transbordando de Flores: Um concerto do Quarteto de Cordas e do Grupo Vocal da EMPI**

LOCAL: jardim do PACUBRA

DATA: 16/10

PÚBLICO: 200 pessoas

DESCRIÇÃO: Os renomados músicos Emmanuele Baldini, Davi Graton, Peter Pas e Kim Bak Dinitzen uniram seus talentos com o Grupo Vocal da EMPI em um encontro de vozes e melodias único.

**Figura 101: Transbordando de Flores: Um concerto do Quarteto de Cordas e do Grupo Vocal da EMPI**



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

### **Apresentação: Eliel Silva e Big Band**

LOCAL: Arena da Marquise

DATA: 30/09

PÚBLICO: 200 pessoas

DESCRIÇÃO: O cantor, formado pela EMPI, apresentou o recital “Fragmentos” acompanhado de uma big band, o trazendo repertório com sucessos de Lenine, Milton Nascimento e muitos cantores que marcaram sua trajetória.

**Figura 102: Eliel Silva e Big Band**



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

### **CURSO DE CANTO EM GRUPO**

LOCAL: Auditório do Ibirapuera

DATA: Entre 04/09 e 18/12

DESCRIÇÃO: Novo curso de canto em grupo da Escola de Música do Parque Ibirapuera “De Tudo se faz Canção”, ministradas pelo professor e regente Daniel Reginato, ocorre toda segunda-feira das 19h30 às 21h30, completando para público a partir de 18 anos, 24 alunos matriculados e carga horário total de 36h.

**Figura 103: Curso “De Tudo se faz Canção”**





Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

## 6.2. GATORADE

Os “Aulões Gatorade” foram instalados nas quadras poliesportivas com atividades ligadas ao futebol e aulas abertas ao público. Foram realizadas nos sábados e domingos pela manhã, com 1h de duração, desde o início de setembro. Também foram distribuídos isotônicos para os participantes.

As atividades tiveram como foco principal as técnicas de Futebol, trazendo uma mistura entre prática e fundamentos. As inscrições foram realizadas no Hub Esportivo e nela estava incluso o empréstimo dos materiais para as aulas e hidratação. A programação também obteve desafios para os jogadores ao longo do calendário de atividades com premiações.

**Figura 104: Aulões Gatorade**



Fonte: Urbia, 2023

### **6.3. RENAULT E-TECH DAY**

No dia 21 de setembro, aconteceu um dia de atividades com o Instituto Patrícia Medrado, nas quadras de tênis, convidando crianças e adolescentes para conhecer as instalações de tênis e para a prática da modalidade. O objetivo foi democratizar o tênis e promover o esporte em áreas públicas, impulsionando gerações futuras.

**Figura 105: RENAULT E-TECH DAY**



Fonte: Urbia, 2023.

### **6.4. NIKE FC**

Projeto de futebol feminino, com treinos semanais abertos ao público, tem o intuito de tornar o futebol democrático nos espaços públicos abertos às mulheres.

Aconteceu durante as quintas-feiras de julho, no período noturno na Quadra de Society Nike.

**Figura 106: Treino Feminino Nike**



Fonte: Urbia, 2023.

## **6.5. CENTAURO**

Foram oferecidas aulas gratuitas de zumba, yoga, *fitdance* e meditação capacidade de 70 participantes do público do parque Ibirapuera. Realizado quinzenalmente, entre os meses de julho a setembro, em horários alternados das 10h às 17h, aos finais de semana no gramado ou na varanda da Arena Centauro.

**Figura 107: Aulas centauro**



Fonte: Urbia, 2023.

## **6.6. TREINO FUNCIONAL NIKE**

Realizado no dia 02 de setembro o treino funcional aberto para as mulheres ao lado da Oca, com 2 sessões, às 11h e 17h.

**Figura 108: Treino Nike**



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

## **7. ATIVIDADES DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL**

As atividades relativas à educação para a sustentabilidade, conservação do meio ambiente e biodiversidade neste trimestre foram remodeladas pela Urbia. Programa de Educação Ambiental do Parque Ibirapuera apresenta um escopo mais abrangente e com diversidade de programação, formatos variados, ampliação de público atendido diretamente, formação e capacitação de equipe interna a partir de: Programa Escola no Parque direcionados especialmente aos grupos escolares, estudantes e docentes; Circuitos Temáticos Ambientais; Estação Biodiversidade; Celebração de datas comemorativas ambientais; Ações em parceria, para além das ações de sensibilização ambiental que já ocorrem nas redes sociais, tótems digitais e Ibiratuor.

### **7.1. ESCOLA NO PARQUE**

Neste trimestre foi inaugurado o Programa Escola no Parque uma experiência dirigida a estudantes dos ensinos fundamental, médio e educação infantil, que inclui

visita mediada por uma dupla de educadores com duração de 3h ou 2h, através de Circuito Ambientais Guiados.

Durante os Circuito, cada grupo será convidado a investigar diferentes áreas do Parque e descobrir a importância de espaços como esse para a conservação ambiental em grandes cidades, aprendendo sobre estes elementos ambientais e suas interações: flora, destaques botânicos, fauna, lagos, além das relações entre conservação ambiental e cultura, considerando os aspectos históricos, artísticos e arquitetônicos, por exemplo.

Os educadores ambientais da Urbia apresentam aos estudantes conceitos complexos, importantes e necessários à contemporaneidade, como sustentabilidade, preservação e conservação, ecologia, tão fundamentais à transformação social que todos desejamos em direção a relações mais justas e dedicadas à conservação da biodiversidade.

São 4 opções de circuito, a saber:

- O Parque e os Sentidos: experimentando a natureza;
- O Parque e a Cidade: serviços ambientais;
- O Parque e os Animais: espaços que acolhem e
- O Parque e as Plantas: Nativas E Exóticas.

Os circuitos temáticos foram planejados para funcionar como uma importante ferramenta de apoio a educadores e ao ensino escolar formal, apresentando conteúdos e objetivos presentes na BNCC e nos currículos escolares, além de respeitarem os ODS, propostos pela ONU.

Para garantir a acessibilidade e a diversidade, 100 vagas são ofertadas mensalmente às instituições de ensino conforme política de gratuidade. O Programa é ofertado 2 ou 3 vezes por semana no período letivo, nos turnos manhã e tarde. A agenda para 2023 já está aberto no site <https://www.urbiaparques.com.br/>.

**Figura 109: Divulgação Escola no Parque**



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

## 7.2. CENTRAL DE RECICLAGEM

Neste trimestre, foi inaugurada a nova Central de Reciclagem do Parque Ibirapuera, uma área operacional com grande potencial educativo. A Central foi totalmente requalificada e receberá visitas de grupos escolares, público visitante e colaboradores internos em ações de capacitação para a temática ambiental e consumo responsável.

Dentre as melhorias na infraestrutura, estão a instalação de tenda nova, mesa separadora, caçambas para armazenamento de resíduos e uma horta com 18 espécies de plantas. A Central faz parte do projeto Eco 360 do Parque Ibirapuera.

Para incentivar o descarte adequado de materiais recicláveis dos usuários também foram instalados coletores digitais e analógicos. Com o descarte correto nas lixeiras digitais, uma série de benefícios, como descontos, serão disponibilizados aos usuários por meio de um sistema de *cashback*.

Promover a sensibilização ambiental em relação ao consumo e ao descarte adequado de resíduos é prioridade, uma vez que o engajamento dos visitantes é etapa fundamental para o seu sucesso.

Além das visitas escolares agendadas através do programa Escola no Parque, o espaço receberá visita de famílias e grupos interessados, mediante inscrição prévia.

**Figura 110: Entrada da Central de Reciclagem**



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

### **7.3. ESTAÇÃO BIODIVERSIDADE**

O Setor de Projetos Socioambientais Intensificou seu trabalho oferecendo gratuitamente a Estação Biodiversidade Bicho ou Planta”, uma atividade para as crianças se conectarem com a natureza a partir da biodiversidade local do parque. O acervo botânico e fauna do Ibirapuera oferecem diversas possibilidades de aprendizagem de forma divertida e dinâmica. As cores, tamanhos, texturas das folhas, frutos, sementes de espécies nativas e exóticas, lupas e cartelas impressas com exemplares da fauna são inspirações para a produção de colagens, desenhos e muito bate-papo nas mesas da estação.

Data: quintas a domingo de julho (férias escolares); 20/08 e 21/08 (aniversário do Parque Ibirapuera); 07, 08, 09 e 10/09 (feriado da independência) e 21, 22, 23 e 24/09 (Dia da Árvore, Dia de Defesa da Fauna e Início da Primavera)

LOCAL: Parquinho, próximo às quadras de basquete. Foram atendidas diretamente no trimestre: 184 crianças.

**Figura 111: Atividade: Estação Biodiversidade Bicho ou Planta**



#### **7.4. PASSARINHADA**

No dia 27 de julho foi realizada mais uma Passarinhada em parceria com o biólogo Pedro Cristales. A observação de aves tem o objetivo de conscientização e sensibilização do público referente à avifauna presente no Parque, 34 participantes diretos.



**Figura 112: Passarinhada**



## **7.5. DATAS COMEMORATIVAS AMBIENTAIS**

Foram realizados plantios simbólicos de árvores de espécies nativas em comemoração ao Dia da Árvore e início da Primavera nas datas 21 e 22 de setembro. A ação visou a sensibilização e envolvimento do público visitante, funcionários e parceiros, para incentivar a tofília com o parque e com o meio ambiente. As espécies plantadas foram aroeira-salsa (*Schinus molle*) e uma de aldrago (*Pterocarpus violaceus*). Participaram da ação um total de 18 pessoas entre visitantes, voluntários, parceiros e colaboradores na praça ao lado parquinho.

**Figura 113: Atividade - Plantio Simbólico**



Em comemoração ao Dia do Biólogo, 03 de setembro, foram organizadas pela CRBio-01 e ocorreram no dia 03/09 na Serraria do Ibirapuera e contou com atividades do Museu Biológico do Instituto Butantan, Instituto Biológico e SOS Abelhas Sem Ferrão. Atenderam cerca de 600 participantes com oficinas de iscagem, “parada animal”, oficinas sobre aranhas, serpentes, escorpiões, palestras e distribuição de brindes.

**Figura 114: Atividade -Parada Animal**



## **8. OCORRÊNCIAS RELACIONADAS AOS 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.

No trimestre em análise, não foram registradas ocorrências junto aos equipamentos não concedidos.

## **9. 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 12/07/2023, 09/08/2023 e 13/09/2023.

Apesar de não ter tido acesso às 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.

## **10. 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 173 solicitações de reportagens pela imprensa (Quadro 8). Quanto das publicações sobre a Urbia, totalizaram para o período 6.056 matérias, sendo setembro o mês de maior veiculação (37%).

**Quadro 8 - Veículos de Imprensa**

<b>DATA</b>	<b>PAUTA</b>	<b>VEÍCULO</b>	<b>JORNALISTA</b>	<b>STATUS</b>
03/jul	Solicitação de informações sobre o crescimento nocivo das ervas-de-passarinho no Parque Ibirapuera.	O Estado de S. Paulo	João Ker	Atendida
04/jul	Solicitação de informações sobre o crescimento nocivo das ervas-de-passarinho no Parque Ibirapuera.	Orbi	André Derviche	Atendida
04/jul	Solicitação de informações sobre a festa junina Tão Ser Tão que será realizada no Parque Ibirapuera.	O Estado de S. Paulo	João Coelho	Atendida
04/jul	Solicitação de entrevista sobre a programação de férias do Parque Ibirapuera, além de gravação em uma sessão no Planetário. Quinta-feira (6/7), às 10h.	SBT Brasil	Jesiel Gadioli	Atendida
04/jul	Gravação de matéria sobre como os asteroides são nomeados no Planetário Ibirapuera. Quinta-feira (6/7), às 9h.	TV Cultura - Jornal da Tarde	Jordana Langella	Cancelada
05/jul	Gravação de matéria sobre implantação da internet 5G no estado de São Paulo, no Parque Ibirapuera. Quarta-feira (5/7), às 17h.	TV Alesp - Estúdio Alesp	Fernanda Belizário	Atendida
05/jul	Gravação de matéria sobre a necessidade urgente das cidades terem áreas verdes e mostrar a importância dessas áreas para a saúde da população, no Parque Ibirapuera. Quinta-feira (6/7), às 9h45.	TV Novo Tempo - Revista Novo Tempo	Eduardo Melo	Atendida
05/jul	Solicitação de informações sobre a festa junina Tão Ser Tão que será realizada no Parque Ibirapuera.	TV Bandeirantes	Estele San Juan	Atendida
06/jul	Solicitação de informações sobre a programação de férias dos Parques gerenciados pela Urbia.	TV Cultura	Felipe Silva	Atendida
06/jul	Gravação de matéria sobre como é envelhecer em São Paulo no Parque Ibirapuera. Terça-feira (11/7), às 7h.	TV Câmara - Jornal da Câmara	Geyza Melo	Atendida
07/jul	Gravação de matéria no Festival Tão Ser Tão, no Parque Ibirapuera. Domingo (9/7), às 15h.	TV Band - Bora Brasil	Estele San Juan	Atendida
10/jul	Gravação de matéria com o Roberto Kovalick para o quadro Correndo com Kovalick no Parque Ibirapuera. Terça-feira (11/7), às 10h.	TV Globo - Hora 1	Erica Hideshima	Atendida
11/jul	Gravação de matéria para o Quadro Verde sobre ipês roxos no Parque Ibirapuera. Quarta-feira (12/7), às 8h.	TV Globo - Bom Dia SP	Ronaldo Paschoalino	Atendida

11/jul	Solicitação de entrevista sobre a nova corrida espacial à Lua com o João Fonseca, diretor do Planetário Ibirapuera. Entrevista realizada na quarta-feira (12/7), às 9h.	O Estado de S. Paulo	Roberta Jansen	Atendida
11/jul	Gravação de matéria sobre a Observação dos Astros, com entrevista com o João Fonseca, diretor do Planetário Ibirapuera. Quarta-feira (12/7), às 11h40.	TV Cultura - Jornal da Tarde	Sofia Albuquerque	Atendida
12/jul	Gravação de matéria de pessoas andando no Parque Ibirapuera. Quarta-feira (12/7), às 15h.	TV Alesp	Fernanda Belizário	Atendida
12/jul	Gravação de matéria sobre a erva-de-passarinho no Parque Ibirapuera. Quinta-feira (13/7), às 6h.	TV Globo - Bom Dia SP	Ronaldo Paschoalino	Atendida
12/jul	Gravação de matéria sobre estudo da OnePoll que diz que pessoas preferem encontrar seus pets do que seus companheiros. Quinta-feira (13/7), às 8h30.	TV Cultura - Jornal da Tarde	Beatriz Terra	Atendida
12/jul	Solicitação de informações sobre o crescimento nocivo das ervas-de-passarinho no Parque Ibirapuera.	Folha de S. Paulo	Roberto de Oliveira	Atendida
13/jul	Gravação de matéria sobre o florescer das cerejeiras no Pavilhão Japonês do Parque Ibirapuera. Sexta-feira (14/7).	TV Globo - Bom Dia SP	Leonardo Gabriel	Atendida
13/jul	Solicitação de informações sobre o funcionamento do Parque Ibirapuera, em relação ao ciclone extratropical que passou por São Paulo.	TV Globo	Paulo Gomes	Atendida
13/jul	Solicitação de informações possíveis danos ocasionados pelos ventos nos Parques da Urbia, em relação ao ciclone extratropical que passou por São Paulo.	Folha de S. Paulo	Fábio Pescarini	Atendida
14/jul	Gravação de matéria sobre o Festival Tão Ser Tão no Parque Ibirapuera. Sábado (15/7), às 11h30.	Record TV - Balanço Geral	Sophia D'Ambrosio	Atendida
14/jul	Produção de imagens no Parque Ibirapuera para matéria sobre o crescimento nocivo das ervas-de-passarinho. Sábado (15/7), às 10h.	Folha de S. Paulo	Roberto de Oliveira	Atendida
14/jul	Gravação de matéria de previsão do tempo no Parque Ibirapuera e cobertura do evento Tão Ser Tão. Sábado (15/7), às 7h, e domingo (16/7), às 11h.	Record TV - Fala Brasil	Marta Cibeli	Atendida
14/jul	Gravação de matéria sobre a situação dos parques concedidos no Parque Ibirapuera. Sexta-feira (14/7), às 16h.	TV Globo - SP2	Philippe Guedes	Atendida

17/jul	Gravação de matéria no Parque Ibirapuera sobre as construções do arquiteto Oscar Niemeyer. Terça-feira (17/7), às 6h.	TV Globo - Bom Dia SP	Ariane Brione	Atendida
17/jul	Solicitação de informações sobre as construções do arquiteto Oscar Niemeyer no Parque Ibirapuera, além da programação de férias do espaço.	TV Globo - Bom Dia SP	Ariane Brione	Atendida
17/jul	Gravação de matéria sobre a estrutura e estado de conservação do Parque Ibirapuera. Segunda-feira (17/7), às 15h.	TV Globo - SP2	Philippe Guedes	Atendida
17/jul	Solicitação de informações sobre a concessão do Parque do Ibirapuera e o que a Urbia não cumpriu do contrato assinado com o município.	TV Globo - SP2	Philippe Guedes	Atendida
18/jul	Solicitação de informações sobre a concessão dos Parques periféricos e o que a Urbia não cumpriu do contrato assinado com o município.	TV Globo - SP2	Philippe Guedes	Atendida
18/jul	Gravação de matéria sobre o não cumprimento do prazo das obras no Parque Ibirapuera. Terça-feira (18/7), às 15h.	TV Globo - SP2	Philippe Guedes	Atendida
18/jul	Solicitação de informações sobre a falta de licença ambiental para obras realizadas no Parque Ibirapuera.	TV Globo - SP2	Philippe Guedes	Atendida
18/jul	Solicitação de informações sobre as autorizações das obras realizadas no Parque Ibirapuera.	Rádio Nova Brasil	Tiago Yasser	Pedido chegou fora do horário de atendimento
18/jul	Gravação de matéria sobre a nova exposição do MAM no Parque Ibirapuera. Quarta-feira (19/7), às 15h.	TV Globo - Bom Dia SP	Mabily Souza	Atendida
19/jul	Gravação de matéria sobre o número de internações por infarto aumentou no Brasil, no Parque Ibirapuera. Quarta-feira (19/7), às 11h.	TV Jovem Pan News - Jornal da Manhã	Isabela Noieto	Atendida
19/jul	Gravação de matéria sobre a origem do universo no Parque Ibirapuera. Quinta-feira (20/7), às 9h.	Canal Rural	Nara Angélica	Atendida
20/jul	Gravação de matéria sobre a trajetória do Roberto Kovalick para correr a São Silvestre, no Parque Ibirapuera. Sexta-feira (28/7), às 13h.	TV Globo - Hora 1	Maria Juliasz	Atendida
21/jul	Gravação de matéria sobre a previsão do tempo no Parque Ibirapuera. Sábado (22/7), às 7h.	Record TV - Fala Brasil	Marta Cibeli	Atendida
26/jul	Solicitação de informações sobre o crescimento nocivo das ervas-de-passarinho no Parque Ibirapuera.	TV Globo - SPTV1	Fernando Lupo	Atendida

27/jul	Gravação de matéria sobre os 45 anos de Fertilização in Vitro no mundo, no Parque Ibirapuera. Quinta-feira (27/7), às 13h.	SBT Brasil	Claudia Aparecida	Atendida
27/jul	Gravação de matéria sobre o astro solar no Planetário Ibirapuera. Terça-feira (22/8), às 10h30.	TV Cultura - Hiperconectado	Carolina Pompeu	Atendida
27/jul	Solicitação de informações e imagens para a matéria sobre o Tour nos três Parques da Urbia.	VEJA São Paulo	Clayton Freitas	Atendida
27/jul	Solicitação de imagens do mirante da Pedra Grande para a matéria sobre o Tour nos três Parques da Urbia.	Viagem em Pauta	Eduardo Vessoni	Atendida
27/jul	Gravação de matéria sobre a previsão deste ser o julho mais quente da história, segundo a Organização Meteorológica Mundial, no Parque Ibirapuera. Quinta-feira (27/7), às 14h30.	TV Bandeirantes - Jornal da Band	Leticia Rodrigues	Atendida
27/jul	Solicitação de informações e imagens das placas de energia solar instaladas no Café da Pedra Grande.	VEJA São Paulo	Clayton Freitas	Atendida
27/jul	Solicitação de informações sobre a falta de licença ambiental para obras realizadas no Parque Ibirapuera.	UOL	Tiago de Oliveira	Atendida
27/jul	Encontro de relacionamento da Forbes com o Samuel Lloyd e Roberto Capobianco, no Selvagem, do Parque Ibirapuera. Quarta-feira (2/8), às 13h.	Forbes	José Vicente	Atendida
28/jul	Gravação de matéria sobre a previsão do tempo no Parque Ibirapuera. Sábado (29/7), às 7h.	Record TV - Fala Brasil	Luan da Paixão	Atendida
28/jul	Gravação de matéria sobre o patinador Alexandre dos Santos, atleta da modalidade Slalom Freestyle sobre sua trajetória no esporte, no Parque Ibirapuera. Sábado (29/7), às 8h30.	TV Cultura - Estação Livre	Larissa da Silva Marques	Atendida
28/jul	Gravação de matéria sobre um estudo britânico que diz que atletas de fim de semana têm quase os mesmos benefícios na saúde que as pessoas que se exercitam com maior frequência, no Parque Ibirapuera. Sábado (29/7), às 9h40.	SBT Brasil	Jesiel Gadioli	Atendida
31/jul	Gravação de matéria sobre a história de dois jogadores de basquete no Parque Ibirapuera. Quarta-feira (2/8), às 14h.	TV Globo - Globo Esporte	Pedro Suaide	Atendida

31/jul	Gravação de matéria sobre a temporada da jogadora Bia Haddad, nas quadras de tênis do Parque Ibirapuera. Segunda-feira (31/7), às 14h30.	TV Globo - Globo Esporte	Gabriela Ribeiro	Atendida
31/jul	Gravação de matéria sobre a previsão do tempo para o mês de agosto no Parque Ibirapuera. Terça-feira (1/8), às 8h30.	TV Globo - Encontro com Patrícia Poeta	Patricia Bourgujih	Atendida
01/ago	Gravação de matéria sobre como exercícios físicos resistidos são capazes de prevenir ou atrasar os sintomas de Alzheimer, no Parque Ibirapuera. Quarta-feira (2/8), às 8h.	SBT - Primeiro Impacto	Karina Barbosa	Atendida
02/ago	Gravação de matéria sobre um urso falso no zoológico na China para falar sobre esse tipo específico de animal e seus comportamentos, no Parque Ibirapuera. Sexta-feira (4/8), às 8h.	Record TV - Domingo Espetacular	Julia Antunes	Atendida
02/ago	Gravação de matéria sobre a atuação de flanelinhas em São Paulo, no Parque Ibirapuera. Quinta-feira (3/8), às 7h30.	Grupo Bandeirantes - Bora Brasil e Rádio Bandeirantes	Norah Lapertosa	Atendida
02/ago	Gravação de matéria sobre os 50 anos do programa no Parque Ibirapuera. Segunda-feira (7/8), às 12h.	TV Globo - Fantástico	Michele Marie	Atendida
04/ago	Gravação de matéria sobre um marketplace que vende produtos sustentáveis, no Parque Ibirapuera. Terça-feira (8/8), às 9h.	Pequenas Empresas & Grandes Negócios	Natália Hori	Atendida
07/ago	Gravação de matéria sobre os baixos percentuais de umidade relativa do ar e os efeitos na saúde das pessoas, no Parque Ibirapuera. Segunda-feira (7/8), às 13h.	RedeTV News	Éverton Siqueira	Atendida
08/ago	Solicitação de informações sobre a falta de licença ambiental para construções feitas pela Urbia no Parque Ibirapuera.	TV Globo - SP2	Natalia Koyama	Atendida
09/ago	Gravação de matéria sobre o lançamento do Edital Escolas Livres de Formação em Arte e Cultura, do Ministério da Cultura, na Bienal do Parque Ibirapuera. Quarta-feira (9/8), às 9h30.	TV Brasil	Catia Rodrigues	Atendida



09/ago	Gravação de matéria sobre a quantidade de passos necessários para manter a vida em equilíbrio no Parque Ibirapuera. Quinta-feira (10/8), às 10h30.	Jornal da Band	Cristiane Santos	Atendida
09/ago	Solicitação de imagens do Busão das Artes que ficará no Parque Ibirapuera durante o mês de agosto.	Revista Dasartes	Leandro Fazolla	Atendida
10/ago	Gravação de matéria sobre atividade física e fará imagens de pessoas se exercitando e povo-fala no Parque Ibirapuera. Quinta-feira (10/8), às 10h.	Jornal da Record	Thais Travassos	Atendida
10/ago	Solicitação de imagens do Busão das Artes que ficará no Parque Ibirapuera durante o mês de agosto.	Viagem em Pauta	Eduardo Vessoni	Atendida
10/ago	Gravação de matéria com o apresentador Ivan Moré sobre as aulas de pular corda que ele realiza no Parque Ibirapuera. Segunda-feira (14/8), às 10h30.	SBT - Fofocalizando	Thalisson Silva	Atendida
12/ago	Gravação de matéria sobre a chegada do Busão das Artes no Parque Ibirapuera. Sábado (12/8), às 10h20.	Globonews	Mariana Grazini	Atendida
14/ago	Encontro de relacionamento com os porta-vozes Roberto Capobianco e Samuel Lloyd para falar sobre o prêmio Os Mais Amados de SP 2023. Quinta-feira (17/8), às 12h30.	VEJA São Paulo	Pedro Carvalho	Atendida
14/ago	Solicitação de informações sobre os prazos das obras a falta de licença ambiental para construções feitas pela Urbia no Parque Ibirapuera.	Folha de S. Paulo	Leonardo Soares	Atendida
14/ago	Solicitação de imagens para matéria sobre o tour '3 Parques em 1 Dia'.	Bora Aí	Redação	Atendida
16/ago	Solicitação de entrevista sobre o aniversário do Parque Ibirapuera. Sábado (19/8), às 9h10.	Rádio BandNews FM	Arthur Covre	Atendida
16/ago	Solicitação de informações sobre a responsabilidade da reforma da Marquise do Parque Ibirapuera.	O Estado de S. Paulo	Renato Okumura	Atendida
16/ago	Solicitação de informações sobre a responsabilidade da reforma da Marquise do Parque Ibirapuera.	Folha de S. Paulo	Leonardo Soares	Atendida
16/ago	Solicitação de informações sobre o aumento do valor do estacionamento do Parque Ibirapuera e sobre a responsabilidade da reforma da Marquise do Parque Ibirapuera.	TV Globo - SP2	Eduardo Graziani	Atendida
16/ago	Gravação de matéria sobre o aumento do valor do estacionamento do Parque Ibirapuera e sobre a	TV Globo - SP2	Eduardo Graziani	Atendida

	responsabilidade da reforma da Marquise do Parque Ibirapuera. Quarta-feira (16/8), às 17h.			
17/ago	Gravação de matéria sobre a qualidade do ar no inverno no Parque Ibirapuera. Quinta-feira (17/8), às 8h30.	TV Globo - SP1	Fernanda Santos	Atendida
17/ago	Solicitação de informações sobre a responsabilidade da reforma da Marquise do Parque Ibirapuera.	TV Globo - SP1	Rodrigo Rodrigues	Atendida
17/ago	Solicitação de informações sobre a responsabilidade da reforma da Marquise do Parque Ibirapuera.	Rádio CBN	Larissa Mazzei	Atendida
17/ago	Solicitação de informações sobre a responsabilidade da reforma da Marquise do Parque Ibirapuera.	Rádio BandNews FM	Ivan Brandão	Atendida
17/ago	Solicitação de informações sobre falta de transparência por parte da Urbia com o conselho gestor do Parque Ibirapuera.	Folha de S. Paulo	Leonardo Soares	Atendida
17/ago	Gravação de matéria sobre a programação de aniversário do Parque Ibirapuera. Sexta-feira (18/8), às 8h20.	TV Alesp	Flávia Varão	Atendida
17/ago	Gravação de matéria sobre quanto um frequentador gasta em um dia no Parque Ibirapuera. Sexta-feira (18/8), às 14h30.	TV Globo - SP2	Natália Koyama	Atendida
18/ago	Solicitação de informações sobre a responsabilidade da reforma da Marquise do Parque Ibirapuera.	Jovem Pan News	Luiz Guerra	Atendida
21/ago	Solicitação de entrevista para pauta sobre o prêmio Os Mais Amados de São Paulo. Segunda-feira (21/8), às 11h50.	VEJA São Paulo	Pedro Carvalho	Atendida
21/ago	Solicitação de entrevista sobre o lançamento da Central de Reciclagem do Parque Ibirapuera. Segunda-feira (21/8), às 10h30.	Talk Plast	Junior	Atendida
21/ago	Solicitação de informações e imagens do tour '3 Parques em 1 Dia'.	Prefeitura de São Paulo	Maria Clara	Atendida
21/ago	Produção de imagens do Parque Ibirapuera para matéria sobre o prêmio 'Os Mais Amados de São Paulo'. Terça-feira (22/8), às 10h.	VEJA São Paulo	Pedro Carvalho	Atendida
21/ago	Solicitação de informações sobre reclamações pontuais dos frequentadores do Parque Ibirapuera.	Rádio CBN	Leandro Gouveia	Atendida
21/ago	Gravação de matéria sobre o aniversário de 69 anos do Parque	TV Globo - SP2	Gabrielli Mendes	Atendida

	Ibirapuera. Segunda-feira (21/8), às 18h45.			
22/ago	Gravação de matéria sobre os riscos e cuidados com o Sol no Parque Ibirapuera. Quarta-feira (23/8), às 8h30.	TV Cultura - Jornal da Tarde	Polianne de Lima	Atendida
22/ago	Gravação de matéria sobre calor recorde no País no Parque Ibirapuera. Terça-feira (22/8), às 19h.	TV Bandeirantes - Jornal da Band	Ana Clara Weber	Atendida
22/ago	Produção de imagens do Roberto Capobianco para matéria sobre o prêmio 'Os Mais Amados de São Paulo', no Parque Ibirapuera. Quarta-feira (23/8), às 8h30.	VEJA São Paulo	Pedro Carvalho	Atendida
22/ago	Solicitação de informações sobre a programação de aniversário do Parque Ibirapuera.	Gazeta de S. Paulo	Gladys Magalhães	Atendida
23/ago	Gravação de matéria sobre calor recorde no País no Parque Ibirapuera. Quarta-feira (23/8), às 9h20.	CNN Brasil	Carolina Gomes	Atendida
23/ago	Gravação de matéria sobre calor recorde no País no Parque Ibirapuera. Quarta-feira (23/8), às 11h30.	SBT - Primeiro Impacto	Joyce Didoff	Atendida
23/ago	Gravação de matéria para mostrar as habilidades de visitante idoso que pratica e treina com frequência a modalidade Calistenia no Parque Ibirapuera. Quinta-feira (24/8), às 9h.	RecordTV - Hoje em Dia	Kelly Mitiko	Atendida
23/ago	Gravação de matéria sobre calor recorde no País no Parque Ibirapuera. Quarta-feira (23/8), às 17h30.	RecordTV - Fala Brasil	Lislaina Matos	Atendida
23/ago	Gravação de matéria sobre calor recorde no País no Parque Ibirapuera. Quarta-feira (23/8), às 15h.	TV Globo - SP2	Natália Koyama	Atendida
23/ago	Gravação de matéria sobre calor recorde no País no Parque Ibirapuera. Quarta-feira (23/8), às 16h30.	RecordTV - Balanço Geral Manhã	Giulia Requejo	Atendida
24/ago	Gravação de matéria sobre calor recorde no País no Parque Ibirapuera. Quinta-feira (24/8), às 14h.	TV Bandeirantes - Jornal da Band	Letícia Rodrigues	Atendida
24/ago	Gravação de matéria ao lado dos ipês brancos para o Quadro Verde no Parque Ibirapuera. Sexta-feira (25/8), às 6h.	TV Globo - Bom Dia SP	Ronaldo Paschoalino	Atendida

24/ago	Solicitação de imagens do Parque Ibirapuera para matéria sobre aniversário do Parque Ibirapuera.	Gazeta de S. Paulo	Gladys Magalhães	Atendida
25/ago	Gravação de matéria sobre exposição do MAM no Parque Ibirapuera. Sexta-feira (25/8), às 15h.	SP2 - TV Globo	Gabrielli Mendes	Atendida
25/ago	Gravação de matéria sobre previsão do tempo no final de semana no Parque Ibirapuera. Sábado (26/8), às 7h.	Fala Brasil - TV Record	Marta Cibeli	Atendida
25/ago	Gravação de matéria sobre mudança climática no Parque Ibirapuera. Sábado (26/8), às 12h.	Balanço Geral Tarde - TV Record	Katia Russões	Atendida
25/ago	Gravação de matéria sobre mudança climática e povo fala no Parque Ibirapuera. Sábado (26/8), às 11h30	SBT Brasil - SBT	Cristina Christiano	Atendida
25/ago	Gravação de matéria sobre suspensão da vacina leichmaniose e PL para proibir a venda de animais em pet shops e sites e a obrigatoriedade de registro e microchipagem de cães e gatos no RJ, no Parque Ibirapuera. Quinta-feira (31/8), às 9h.	Mais Você - TV Globo	Daniela Galvão	Atendida
29/ago	Gravação de matéria com duas atletas transplantadas sobre a prática de esportes após o transplante de órgãos, no Parque Ibirapuera. Quinta-feira (31/08), às 8h30.	Esporte Espetacular - TV Globo	Marcos Guerra	Atendida
30/ago	Solicitação de entrevista sobre atividade de observação da Lua Azul no Planetário com o porta-voz, João Fonseca, no Parque Ibirapuera. Quarta-feira (30/08), às 20h	Globo News	Rosana Cerqueira	Atendida
31/ago	Gravação de matéria sobre a adoção de hábitos saudáveis auxiliar no aumento da expectativa de vida em até 24 anos, mesmo depois dos 40 atleta amador, no Parque Ibirapuera. Quinta-feira (31), 15h30.	Jornal da Band - TV Band	Julia Antunes	Atendida
31/ago	Gravação de matéria sobre o novo cinema yanomami que será apresentado na Bienal, no Parque Ibirapuera. Quinta-feira (31), 15h.	Repórter Eco - TV Cultura	Teresa Cristina	Atendida
31/ago	Gravação de matéria sobre nomes para pets no Cachorródromo e povo fala, no Parque Ibirapuera. Quinta-feira (31), 11h30.	Primeiro Impacto - SBT	Joyce Didoff	Atendida

01/set	Gravação de matéria sobre previsão do tempo no final de semana no Parque Ibirapuera. Sábado (2/9), às 7h.	Fala Brasil - TV Record	Marta Cibeli	Atendida
01/set	Gravação de matéria sobre fábrica de empanadas no campo de futebol do Parque Ibirapuera. Segunda-feira (4/9), às 8h.	Pequenas Empresas & Grandes Negócios	Natalia Hori	Atendida
01/set	Coletiva sobre a Bienal, no Parque Ibirapuera. Segunda-feira (01/9), às 8h.	SP1 - TV Globo	Fernando Pupo	Atendida
04/set	Solicitação de informações sobre a regularidade de limpeza do lago do Parque Ibirapuera e se é comum a morte de peixes nos lagos e se seria em decorrência do acúmulo de lixo.	Agência Record	Laura Lourenço	Atendida
04/set	Solicitação de informações sobre o fechamento do Portão 9 do Parque Ibirapuera.	Estadão	Renata Okumura	Atendida
05/set	Gravação de matéria com atleta de musculação no Parque Ibirapuera. Quinta-feira (14/9), 10h.	Programa Vou te Contar - Rede TV	Renan Gonçalves	Atendida
05/set	Solicitação de informações sobre prática de sexo ao ar livre em SP e o Parque Ibirapuera é um célebre ponto disso. Posicionamento sobre ações de segurança para coibir a prática, sendo ela crime.	Folha de S. Paulo	Bruno Lucca	Atendida
06/set	Gravação de matéria sobre luto, no Parque Ibirapuera. Segunda-feira (11/9), 15h.	Programa Arquivo A - TV Aparecida	Idalina Miranda	Atendida
06/set	Solicitação de informações sobre o Parque Ibirapuera para divulgar os dados no G1 (endereço, telefone, site, email, link do facebook, link do instagram).	Pequenas Empresas & Grandes Negócios	Natalia Hori	Atendida
06/set	Gravação de matéria sobre formas de prevenção da raiva em cães e povo fala com pessoas que estejam passeando com animais de estimação, no Parque Ibirapuera. Domingo (10/9), 16h.	Bora Brasil - TV Band	Norah Lapertosa	Atendida
06/set	Gravação de povo-fala sobre os 3 anos de concessão do Parque Ibirapuera para saber dos usuários o que melhorou, piorou e ou permanece igual em termos de cultura e lazer no espaço, no Parque Ibirapuera. Sábado (9/9), 14h30.	SP2 - TV Globo	Natalia Koyama	Pauta caiu

06/set	Solicitação de entrevista com portavoza da Urbia sobre os 3 anos de concessão do Parque Ibirapuera (sábado 9/9, entre 14h30 e 16h) e solicitação de dados: atualmente, quantos e quais serviços o Parque Ibirapuera oferece? Quantos restaurantes funcionam no parque? Quantos vendedores (sorvete, água de côco, açai, etc.) trabalham no parque? Quais são os ambientes culturais e de esporte oferecidos? Quantas quadras esportivas o parque oferece? Qual a média de pessoas que passam, diariamente, pelo Parque? E aos fins de semana?. Sexta-feira (8/9), 12h	SP2 - TV Globo	Natalia Koyama	Pauta caiu
08/set	Gravação de matéria sobre a 35ª Bienal, no Pavilhão. Sexta-feira (8/9), 14h.	Rede TV	Danielle Monteiro	Atendida
11/set	Solicitação de informações sobre denúncias trabalhistas de funcionários e ex-funcionários em relação à Urbia e à Hese.	RecordTV - Balanço Geral	Juliana Venturi	Atendida
11/set	Solicitação de informações sobre ave doente e lixo no lago do Parque Ibirapuera.	G1	Paula Lago	Atendida
12/set	Gravação de matéria com dicas de passeio com pets no Parque Ibirapuera. Quarta-feira (13/9), às 13h45.	TV Gazeta - Mulheres	Matheus Tavares	Atendida
12/set	Solicitação de visita técnica no Parque Ibirapuera para o dia especial Verdejando, da TV Globo. Quarta-feira (13/9), às 19h.	TV Globo - SP2	Marcel Lopes	Atendida
13/set	Solicitação de imagem de lixeira que impede o acesso da fauna aos resíduos no Parque Ibirapuera.	G1	Paula Lago	Atendida
13/set	Solicitação de visita técnica no Parque Ibirapuera para o dia especial Verdejando, da TV Globo. Quinta-feira (14/9), às 19h.	TV Globo - SP2	Marcel Lopes	Atendida
14/set	Gravação de matéria sobre a ave com pano preso no Parque Ibirapuera. Sexta-feira (15/9), às 7h.	SBT - Primeiro Impacto	André Nunes	Atendida
15/set	Gravação de matéria sobre a ave com pano preso no Parque Ibirapuera. Sexta-feira (15/9), às 9h30.	TV Globo - SP1	Carolina Moreno	Atendida
15/set	Solicitação de informações sobre poluição no lago do Parque Ibirapuera.	TV Globo - SP1	Vitor Anastacio	Atendida

15/set	Gravação de matéria sobre a ave com pano preso no Parque Ibirapuera. Sexta-feira (15/9), às 16h.	RedeTV! News - RedeTV!	Danielly Maia	Atendida
18/set	Gravação de matéria sobre os recordes de calor que serão registrados durante a semana no Parque Ibirapuera. Segunda-feira (18/9), às 13h.	SBT Brasil	Wagner Lauria	Atendida
18/set	Gravação de matéria sobre sobre empreendedores que produzem itens de decoração, artesanato com madeira de reuso. Terça-feira (19/9), às 9h.	Pequenas Empresas & Grandes Negócios	Debora Luvizotto	Atendida
18/set	Gravação de matéria sobre os recordes de calor que serão registrados durante a semana no Parque Ibirapuera. Terça-feira (19/9), às 12h.	Jornal da Record	Mariana da Cunha	Atendida
18/set	Gravação de matéria sobre os recordes de calor que serão registrados durante a semana no Parque Ibirapuera. Segunda-feira (18/9), às 18h50.	Jornal da Band	Ana Clara Weber	Atendida
19/set	Solicitação de informações sobre os casos de furtos e roubos no Parque Ibirapuera e região.	O Globo	Nicolas Iory	Atendida
19/set	Gravação de matéria sobre os recordes de calor que serão registrados durante a semana no Parque Ibirapuera. Quarta-feira (20/9), às 15h30.	CGTN America	Thiago Gabriel	Atendida
19/set	Gravação de matéria sobre o uso do protetor solar no Parque Ibirapuera. Quarta-feira (20/9), às 14h.	TV Bandeirantes - Bora Brasil	Norah Lapertosa	Atendida
19/set	Gravação de matéria sobre os recordes de calor que serão registrados durante a semana no Parque Ibirapuera. Terça-feira (19/9), às 16h.	Jornal da Record	Bianca dos Santos	Atendida
19/set	Gravação de matéria sobre os recordes de calor que serão registrados durante a semana no Parque Ibirapuera. Quarta-feira (20/9), às 6h.	CNN Brasil	Marcia Barros	Atendida
19/set	Solicitação de informações gerais do Parque Ibirapuera para o especial Verdejando do SP2.	TV Globo - SP2	Marcel Lopes	Atendida
19/set	Gravação de matéria sobre a chegada da Primavera no Parque Ibirapuera e mostrando a fonte do espaço para o	TV Globo - SP2	Marcel Lopes	Atendida

	especial Verdejando. Sexta-feira (22/9), às 17h30.			
20/set	Gravação de matéria sobre o início da primavera no Parque Ibirapuera. Quinta-feira (21/9), às 10h30.	RecordTV - Balanço Geral	Luchelle da Silva	Atendida
20/set	Gravação de matéria sobre os recordes de calor que serão registrados durante a semana no Parque Ibirapuera. Quinta-feira (21/9), às 8h.	RecordTV - Fala Brasil	Anne Campos	Atendida
21/set	Gravação de matéria na Bienal com entrevista no Parque Ibirapuera. Quinta-feira (21/9), às 13h30.	TV Globo - Jornal Nacional	Sheila Natal	Atendida
21/set	Gravação de matéria sobre a chegada da Primavera e sobre a onda de calor dos últimos dias no Parque Ibirapuera. Sábado (23/9), às 12h30.	RecordTV - Balanço Geral	Vania Souza	Atendida
21/set	Gravação de matéria sobre a onda de calor no Parque Ibirapuera. Sexta-feira (22/9), às 6h.	CNN Brasil	Marcia Barros	Atendida
21/set	Gravação de matéria no evento Renault E-Tech no Parque Ibirapuera. Sexta-feira (22/9), às 12h.	Jornal da Band	Naima dos Santos	Atendida
22/set	Gravação de matéria sobre o calor e início da primavera no Parque Ibirapuera. Segunda-feira (25/9), às 6h.	RecordTV - Balanço Geral	Luchelle da Silva	Atendida
22/set	Gravação de matéria sobre os recordes de calor que serão registrados durante a semana no Parque Ibirapuera. Domingo (24/9), às 10h.	TV Bandeirantes - Bora Brasil	Norah Lapertosa	Atendida
22/set	Solicitação de informações sobre a quantidade de empregos gerados pela Urbia, sejam diretos ou indiretos.	Prefeitura de São Paulo	Regina Ramoska	Atendida
22/set	Gravação de matéria sobre os recordes de calor que serão registrados durante a semana no Parque Ibirapuera. Domingo (24/9), às 17h30.	TV Globo - Fantástico	Sheila Natal	Atendida
22/set	Solicitação de informações sobre os casos de furtos e roubos no Parque Ibirapuera e região.	TV Jovem Pan News	Marina Harriz	Atendida
22/set	Gravação de matéria sobre os recordes de calor que serão registrados durante a semana no Parque Ibirapuera. Sábado (23/9), às 20h.	SBT Brasil	André Nunes	Atendida
23/set	Gravação de matéria sobre os recordes de calor que serão registrados durante a semana no	TV Bandeirantes	Thalita Archangelo	Atendida



	Parque Ibirapuera. Sábado (23/9), às 14h30.	tes - Brasil Urgente		
24/set	Gravação de matéria sobre os recordes de calor que serão registrados durante a semana no Parque Ibirapuera. Domingo (24/9), às 15h.	CNN Brasil	Carolina Gomes	Atendida
26/set	Solicitação de informações sobre o fechamento do Planetário Ibirapuera para a realização de reforma.	Folha de S. Paulo	Matheus Ferreira	Atendida
26/set	Gravação de matéria sobre economia nas árvores do dinheiro do Parque Ibirapuera. Sexta-feira (29/9), às 16h.	TV Globo - Globo Repórter	Ana Flavia	Atendida
26/set	Gravação de matéria sobre inteligência artificial no Parque Ibirapuera. Quarta-feira (27/9), às 13h.	Jornal da Band	Paula Marolo	Atendida
26/set	Gravação de matéria sobre o Parque Ibirapuera e a 35ª Bienal com dicas para turistas. Sexta-feira (29/9), às 10h.	Secretaria de Turismo	Natalia Fernandes	Atendida
26/set	Gravação de matéria sobre os recordes de calor que serão registrados durante a semana no Parque Ibirapuera. Quarta-feira (27/9), às 6h.	TV CNN Brasil	Melissa Galdino	Atendida
27/set	Solicitação de informações sobre o Parque Ibirapuera e os benefícios da concessão da Urbia.	Revista de Lisboa	Rose Tomazelli	Atendida
27/set	Solicitação de informações sobre a prática de basquete no Parque Ibirapuera para matéria sobre espaços da capital paulista onde é possível praticar atividade física de graça.	Revista E	Luna D'Alama	Atendida
27/set	Solicitação de informações sobre o antigo cemitério de pets no Parque Ibirapuera.	Folha de S. Paulo	Marcella Franco	Atendida
27/set	Gravação de matéria para mostrar a movimentação do Parque e falar sobre as atrações do espaço. Quinta-feira (28/9), às 5h30.	RecordTV - Balanço Geral	Mayara Carreiro	Atendida
27/set	Gravação de matéria sobre o Dia do Turismo no Parque Ibirapuera. Quarta-feira (27/9), às 19h45.	TV Band - Melhor da Noite	Monique Lorraine	Atendida
29/set	Gravação de matéria sobre a visão do brasileiro com um influenciador cego no Parque Ibirapuera. Quarta-feira (11/10), às 8h30.	TV Globo - Globo Repórter	Ana Dorneles	Atendida
29/set	Solicitação de informações sobre a possibilidade de sinalização no	G1	Paola Patriarca	Atendida

	cemitério de cães do Parque Ibirapuera.			
--	---	--	--	--

Fonte: Urbia, 2023.

A evolução das redes sociais para os perfis **@ibirapueraoficial** e **@urbiaparques** pode ser observada nas Tabelas 22 e 23.

**Tabela 22 – Redes Sociais Urbia (@ibirapueraoficial)**

REDE SOCIAL	TOTAL DE SEGUIDORES		NOVOS SEGUIDORES		Nº DE POSTS		INTERAÇÕES		Nº DE REELS	
Instagram	183.39	97%	16.180	98%	107	57%	105.10	97%	54	58%
Facebook	5.655	3%	253	2%	79	43%	2.847	3%	38	42%
<b>Total</b>	<b>189.053</b>		<b>16.433</b>		<b>186</b>		<b>107.950</b>		<b>92</b>	

Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

**Tabela 23 – Redes Sociais Urbia (@urbiaparques)**

REDE SOCIAL	TOTAL DE SEGUIDORES		NOVOS SEGUIDORES		Nº DE POSTS		INTERAÇÕES		Nº DE REELS	
Instagram	21.130	83%	2.495	97%	44	58%	6.035	89,7%	18	60%
Facebook	4.116	17%	68	3%	31	42%	691	10,3%	12	40%
<b>Total</b>	<b>25.246</b>		<b>2.563</b>		<b>75</b>		<b>6.726</b>		<b>30</b>	

Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

As publicações realizadas pela imprensa nacional sobre os parques geridos pela Urbia tiveram um grande volume neste terceiro trimestre de 2023, totalizando 6.056 matérias (Tabela 24).

**Tabela 24 - Publicações em Veículos de Imprensa**

PUBLICAÇÕES EM VEÍCULOS DE IMPRENSA	TOTAL DE PUBLICAÇÕES	
Jul/23	1.924	33%
Ago/23	1.675	29%
Set/23	2.157	37%

<b>Total</b>	<b>6.056</b>
--------------	--------------

Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

As reportagens mais relevantes para o período são apresentadas nas Figuras 115 a 120.

**Figura 115: DESTAQUES IMPRENSA JULHO 2023**



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

**Figura 116: DESTAQUES IMPRENSA JULHO 2023**



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 117: DESTAQUES IMPRENSA JULHO 2023



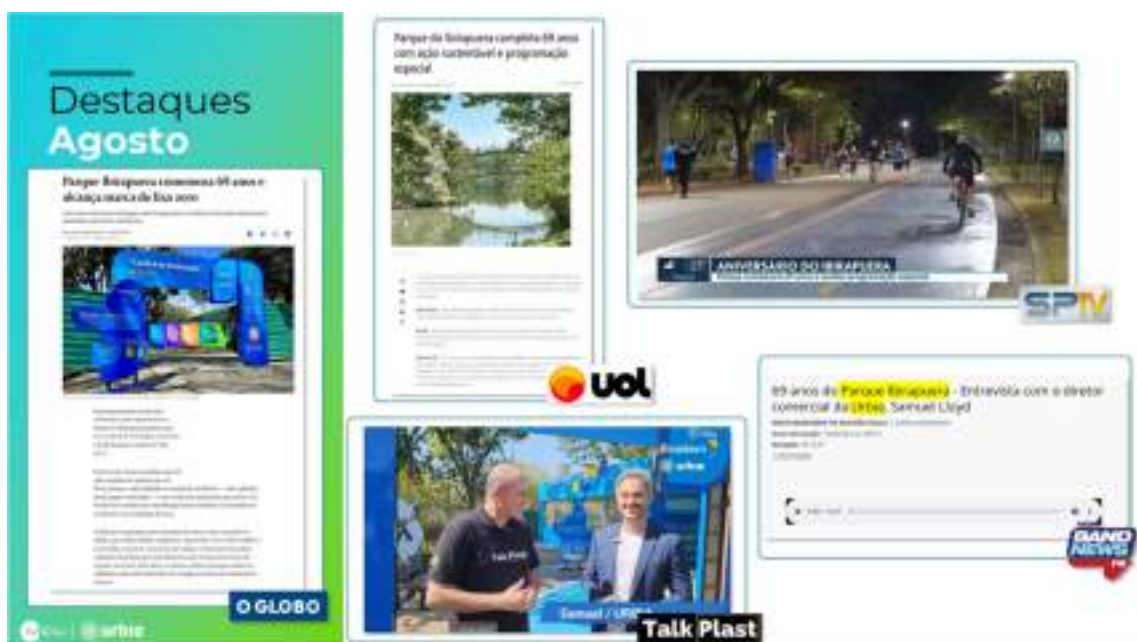
Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 118: DESTAQUES IMPRENSA AGOSTO 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 119: DESTAQUES IMPRENSA AGOSTO 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 120: DESTAQUES IMPRENSA AGOSTO 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

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.