



# **RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES**

**PARQUE: IBIRAPUERA**

**2º TRIMESTRE - ANO 2023**

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	10
1. PLANOS OPERACIONAIS .....	11
1.1. ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO .....	11
1.1.1. TREINAMENTOS E CAPACITAÇÃO .....	11
1.1.2. INTERAÇÃO COM VEÍCULOS DE IMPRENSA .....	19
1.1.3. ATIVIDADES COM VENDEDORES AUTÔNOMOS .....	37
1.1.4. EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS .....	38
1.1.5. EVENTOS REALIZADOS .....	38
1.1.5.1. REGISTROS FOTOGRÁFICOS – EVENTOS E ATIVAÇÕES .....	40
1.2. ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO .....	49
1.3. PLANO EDUCACIONAL E CULTURAL DO PLANETÁRIO E ESCOLA MUNICIPAL DE ASTROFÍSICA ARISTÓTELES ORSINI .....	57
1.4. MANEJO E CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS .....	62
1.4.1. REVITALIZAÇÕES .....	62
1.4.2. NOVOS JARDINS .....	65
1.4.3. MANUTENÇÃO E PLANTIO DOS GRAMADOS .....	66
1.4.4. ROÇAGEM DE GRAMA .....	67
1.4.5. RESTAURAÇÃO DE ÁREAS GRAMADAS.....	67
1.4.6. PODA DE READEQUAÇÃO DE ARBUSTOS .....	68
1.4.7. MANEJO ARBÓREO .....	69
1.4.8. LAUDOS DE SUPRESSÃO .....	70
1.4.9. LAUDOS DE PODA.....	70
1.4.10. COMPENSAÇÃO AMBIENTAL.....	76
1.5. RECURSOS HÍDRICOS .....	77
1.6. MANEJO E CONSERVAÇÃO DA FAUNA .....	78
1.7. OCORRÊNCIAS COM FAUNA.....	84

1.8.	GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS .....	98
1.9.	AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL .....	100
1.10.	SEGURANÇA PATRIMONIAL.....	105
1.11.	CONSICENTIZAÇÃO E INCLUSÃO .....	107
1.12.	PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS E PROTEÇÃO CONTRA DESCARGAS ATMOSFÉRICAS .....	109
1.13.	ZELADORIA E LIMPEZA .....	109
1.13.1.	LIMPEZA EM ÁREAS EXTERNAS E INTERNAS .....	110
2.	COMPARATIVO AOS PLANOS OPERACIONAIS .....	116
3.	RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE USUÁRIOS.....	126
4.	CONSTATAÇÕES DE OCORRÊNCIAS .....	158
4.1.	OCORRÊNCIAS AMBULATORIAIS: .....	158
4.2.	OCORRÊNCIAS DE SEGURANÇA.....	158
5.	ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS E ESPORTIVAS.....	167
5.1.	QG MICHELOB.....	167
5.2.	GATORADE.....	167
5.3.	APRESENTAÇÕES ESCOLA DE MÚSICA DO AUDITÓRIO IBIRAPUERA .....	168
6.	EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS .....	170
7.	CONSELHO GESTOR .....	170
8.	PLANO DE CONSERVAÇÃO DE INFRAESTRUTURA, EDIFICAÇÕES, EQUIPAMENTOS E MOBILIÁRIO .....	171

## FIGURAS

Figura 1 - Treinamento com carrinho elétrico .....	15
Figura 2 - Treinamento de líderes.....	16
Figura 3 - Treinamento Ibirabike.....	16
Figura 4 - Treinamento com o time de manutenção DA Urbia.....	17
Figura 5 - Treinamento com as áreas verdes .....	18
Figura 6 - Integração de funcionários.....	19
Figura 7 - Destaques Imprensa Abril 2023.....	33
Figura 8 - Destaques Imprensa Abril 2023.....	33
Figura 9 - Destaques Imprensa Abril 2023.....	34
Figura 10 - Destaques Imprensa Maio 2023 .....	34
Figura 11 - Destaques Imprensa Maio 2023 .....	35
Figura 12 - Destaques Imprensa Maio 2023 .....	35
Figura 13 - Destaques Imprensa Junho 2023.....	36
Figura 14 - Destaques Imprensa Junho 2023.....	36
Figura 15 - Destaques Imprensa Junho 2023.....	37
Figura 16 - Carrinho da Franqueadora Maria e Dia .....	37
Figura 17 - Ativação QG Michelob .....	40
Figura 18 - II Caminhada do silêncio .....	40
Figura 19 - Lamoda Runway - Desfile Eduardo Amarante .....	41
Figura 20 - Feira CECCO .....	41
Figura 21 - BTG Summit.....	41
Figura 22 - Mahamudra.....	42
Figura 23 - Encontro de raças PET Love .....	42
Figura 24 - Desafio dos parques .....	42
Figura 25 - 1º FESTIVAL DE PRÁTICAS DE CONJUNTO.....	43
Figura 26 - Observação do Sol.....	43
Figura 27 - Aulão Gatorade.....	43
Figura 28 - Lounge Chevrolet.....	44
Figura 29 - Picnik Eletronic .....	44
Figura 30 - Arena Centauro .....	45
Figura 31 - Luan City Festival .....	45
Figura 32 - AMBEV - Wings for Life.....	45

Figura 33 - C6 Fest.....	46
Figura 34 - Dante Robino (lançamento de vinhos da AMBEV) .....	46
Figura 35 - PikNic Electronik .....	46
Figura 36 - Balanço Musical da Escola de Música do Parque Ibirapuera .....	47
Figura 37 - Feira da CECCO .....	47
Figura 38 - Observação do Sol.....	47
Figura 39 – Best of Blues .....	48
Figura 40 - Final Champions League – PEPSI BLACK .....	48
Figura 41 - Inauguração da quadra de tênis Renault .....	48
Figura 42 - TUDUM Netflix .....	49
Figura 43 - Festival Turá .....	49
Figura 44: Mapa de localização através do QR Code. ....	50
Figura 45: Site oficial do Parque Ibirapuera - <a href="https://www.ibirapueraparque.com.br/">https://www.ibirapueraparque.com.br/</a> .....	50
Figura 46 - Site Urbiapass .....	52
Figura 47 – Campanhas em Totens Digitais .....	56
Figura 48 - Ibiratour .....	57
Figura 49 – Banner do curso introdutório: Reconhecimento de céu .....	59
Figura 50 – Banner do curso: Vida e morte das estrelas .....	60
Figura 51 - Banner (volta do curso introdutório): Reconhecimento de céu.....	60
Figura 52 - Banner São João e o Solstício.....	61
Figura 53 – Revitalização do Jardim de Begônias Planetário .....	63
Figura 54 – Revitalização do Jardim da Praça do Leão .....	63
Figura 55 – Roçagem de Grama .....	67
Figura 56 – Restauração de Áreas gramadas .....	67
Figura 57 – Poda e readequação de arbustos.....	69
Figura 58 – Poda de indivíduos arbóreos .....	70
Figura 59 – Poda de indivíduos arbóreos .....	71
Figura 60 – Remoção de erva de passarinho .....	73
Figura 61 – Remoção de folhas velhas de palmeiras .....	74
Figura 62 – Trituração dos galhos e reaproveitamento no próprio parque .....	75
Figura 63 – Plantio Compensatório .....	77
Figura 64 – Filhote órfão de Avoante ( <i>Zenaida auriculata</i> (Des Murs, 1847)) resgatado no dia 24 de junho de 2023.....	79

Figura 65 - Fêmea de Gambá-de-orelha-preta ( <i>Didelphis aurita</i> ) encontrado em óbito no dia 21 de junho de 2023. Possível causa da morte: predação por cão doméstico. ....	79
Figura 66 – Capa do <i>reels</i> sobre as condutas no Parque .....	80
Figura 67 – Gato-doméstico ( <i>Felis catus</i> ) em sua casa adotiva. Ele foi abandonado no Parque Ibirapuera no dia 26 de abril .....	83
Figura 68 - Cachorro doméstico ( <i>Canis lupus familiaris</i> ) no dia 25 de junho de 2023.....	83
Figura 69 - Biguatinga fêmea ( <i>Anhinga anhinga</i> (Linnaeus, 1766)) com lacre no pescoço .....	86
Figura 70 - Biguá ( <i>Nannopterum brasilianum</i> (Gmelin, 1789)) com lacre na região cervical e quadro bucal.....	87
Figura 71 - Sabiá-una ( <i>Turdus flavipes</i> (Vieillot, 1818)) vítima de colisão em vidro na Fundação Bienal .....	89
Figura 72: Nova Central de resíduos do Parque .....	99
Figura 73: nos brinconservação do brinquedos acessíveis do parquinho do auditório. ....	107
Figura 74: Passeio PCD com o Ibiratour.....	108
Figura 75: Varredeiras 01 e 02 elétrica com mangueira de sucção. ....	110
Figura 76: Varrição lado externo e interno.....	111
Figura 77: Limpeza das quadras e pista de skate.....	112
Figura 78: Sanitização da quadra de vôlei de areia.....	113
Figura 79: Limpeza de vestiário.....	113
Figura 80: Limpeza e higienização dos bancos e bebedouros.....	113
Figura 81: Limpeza pedrial.....	115
Figura 82: QG Michelob .....	167
Figura 83: Aulão Gatorade .....	168
Figura 84: Apresentação gratuita no Auditório Ibirapuera .....	168
Figura 85 - Apresentação gratuita da escola de música no Auditório Ibirapuera .....	169
Figura 86 - Apresentação gratuita na Arena da Marquise.....	170
Figura 87: Execução de base para os equipamentos de ginástica.....	172
Figura 88: Pintura e reforma de muretas, muro e gradil perimetral.....	172
Figura 89: Substituição de calçadas de concreto por grama. ....	173
Figura 90: Adequação de acessibilidade e recuperação de calçadas. ....	173
Figura 91: Adequação de guias e sarjetas. ....	174
Figura 92 - manutenção de brinquedos.....	174
Figura 93 - Manutenção em painel da Cabine Primária do Pacubra. ....	175

Figura 94 - Instalação de iluminação na praça do leão.....	175
Figura 95 - Realizado a substituição de 140 lâmpadas no Pacubra. ....	176
Figura 96 - Substituição de bombas na Fonte Multimidia. ....	176
Figura 97 - Substituição de caixa d'água danificada. ....	177
Figura 98 - Implementação de novas lixeiras. ....	178
Figura 99 - Pintura das mesas de piquenique. ....	178
Figura 100 - Pintura Ciclofaixa. ....	178
Figura 101 - Restauro e pintura de bancos. ....	179
Figura 102 - restauro dos bancos de madeira .....	179
Figura 103 - Restauro do banco de New York.....	180
Figura 104 - Deck do vertedouro do Portão 9A .....	180
Figura 105 - Pintura do M (antigo pavilhão Minas Gerais) .....	180
Figura 106 - Manutenção de calhas e grelhas .....	181
Figura 107 - Reparo de tabela (quadra de basquete).....	181
Figura 108 - Reparo completo nos alambrados das áreas esportivas.....	182
Figura 109 - Pintura de sinalização .....	183
Figura 110 - Reparo de infiltração no banheiro 06.....	184
Figura 111 - Reparo no balizador.....	184
Figura 112 - Instalação de novas ripas nos bancos .....	185
Figura 113 - recuperação de área vandalizada .....	185
Figura 114 - Restauro no pavilhão das aves .....	185
Figura 115 - Fabricação de suportes e instalação de placas .....	187
Figura 116 - Pintura na lateral do auditório .....	187
Figura 117 - Puntura dos bancos na área externa do auditório.....	187
Figura 118 - Pintura do guarda corpo lateral do Auditório .....	188
Figura 119 - Pintura embaixo da saia do palco .....	188
Figura 120 - Pintura das tampas do auditório .....	188
Figura 121 - Pintura do guarda corpo lateral do palco .....	189
Figura 122 - Pintura interna na recepção do Auditório .....	189

## QUADROS

Quadro 1 - Veículos de Imprensa .....	20
Quadro 2 - Canais de Comunicação Urbia.....	51
Quadro 3: Animais silvestres encaminhados à Divisão da Fauna Silvestre .....	91
Quadro 4: Animais silvestres não encaminhados à Divisão da Fauna Silvestre .....	94
Quadro 5: Ocorrência de animais domésticos no Parque Ibirapuera .....	96
Quadro 6: AVCB emitidos e as respectivas validades .....	109
Quadro 7: Análise de conformidade da prestação dos serviços comparativamente aos planos operacionais .....	116
Quadro 8: Relação das reclamações e sugestões de usuários .....	126
Quadro 9: Ocorrências de segurança.....	159

## GRÁFICOS

Gráfico 1 - Locação de Bikes - Ibirabike .....	55
Gráfico 2 – Sessões Planetário – 2º Trimestre 2023 .....	59
Gráfico 3 - Espécies de ocorrência que não foram encaminhadas à DFS .....	84
Gráfico 4 - Motivo do resgate dos animais que não foram encaminhados à DFS.....	85
Gráfico 5 - Destinação dos animais que não foram encaminhados à DFS .....	86
Gráfico 6 -Motivo do resgate dos animais encaminhados à DFS .....	87
Gráfico 7 – Possível causa do óbito dos indivíduos encaminhados à DFS .....	88
Gráfico 8 – Possível causa do óbito dos indivíduos encaminhados à DFS .....	89
Gráfico 9 – Espécie dos animais domésticos pontuados de abril a junho de 2023 .....	90
Gráfico 10 – Motivo do resgate dos animais domésticos presente no Ibirapuera .....	90
Gráfico 11: Geração de resíduo no 2º trimestre de 2023 .....	100
Gráfico 12 - Ocorrências por Horário – Usuários .....	101
Gráfico 13 - Ocorrências por Horário – Colaborador .....	102

## TABELAS

Tabela 1 – Treinamentos Realizados Urbia .....	12
Tabela 2 – Redes Sociais Urbia (@ibirapueraoficial).....	32
Tabela 3 – Redes Sociais Urbia (@urbiaparques).....	32
Tabela 4 - Publicações em Veículos de Imprensa .....	32
Tabela 5 - Eventos 2º Trimestre 2023 - Parque Ibirapuera.....	38
Tabela 6 – Atendimento Fale Conosco - Parque Ibirapuera.....	51
Tabela 7 – Público presente 1º Trimestre 2023 – Parque Ibirapuera.....	53
Tabela 8: Comparativo das Pesquisas de Satisfação de usuários realizadas nos dois últimos trimestres 2023. ....	54
Tabela 9 - Sessões agendadas Planetário Ibirapuera .....	58
Tabela 10 - Sessões especiais Planetário Ibirapuera .....	58
Tabela 11 - Sessões gratuitas Planetário Ibirapuera .....	58
Tabela 12 - Sessões comuns Planetário Ibirapuera .....	58
Tabela 13 – Manejo Arbóreo.....	70
Tabela 14 – Compensação ambiental .....	76
Tabela 15 - Gerenciamento de resíduos Urbia - 1º Trimestre 2023.....	99
Tabela 16 – Ocorrências dos usuários .....	103
Tabela 17 – Ocorrências dos colaboradores .....	103
Tabela 18 – Origem dos atendimentos .....	104
Tabela 19 – Condutas para os atendimentos aos usuários .....	104
Tabela 20 – Condutas para os atendimentos aos colaboradores.....	104
Tabela 21 – Representatividade dos Atendimentos por público presente no Parque Ibirapuera	105

## INTRODUÇÃO

A Urbia Gestão de Parques SPE S/A apresenta neste documento os dados sobre a operação e gestão do Parque Ibirapuera e regularidade da execução dos encargos e serviços advindos do Contrato de Concessão nº 57/SVMA/2019 (“Contrato de Concessão”, “Contrato” ou “Concessão”), derivado da Concorrência Internacional Nº001/SVMA/2018, pela Urbia Gestão de Parques SPE S.A. (“Urbia” ou “Concessionária”), no período de 1º de abril a 30 de junho de 2023 (2º trimestre 2023), conforme previsto na cláusula 20.6 do Contrato e no Apêndice I do Anexo III deste. Ressalta-se que embora tenham ocorridas flexibilizações das restrições, algumas atividades previstas para o plano de negócios da concessionária ainda sofrem reflexos dos impactos gerados pela pandemia de Covid-19, não sendo possível até o presente momento a exploração dos direitos emergentes do Contrato de Concessão em sua plenitude.

## 1. PLANOS OPERACIONAIS

### 1.1. ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO

Visando a excelência dos serviços executados no Parque, a Urbia atua com quadro de funcionários altamente capacitados para desenvolver com eficiência e qualidade todas as atividades propostas nos Planos Operacionais e de Gestão, divididos nas seguintes áreas: (i) administração, (ii) operação, (iii) engenharia e manutenção, (iv) segurança do trabalho, (v) jurídico, (vi) fauna e gestão de resíduos, (vii) eventos, (viii) manejo de áreas verdes, (ix) comercial, (x) gerenciamento de projetos, (xi) comunicação, (xii) locação de equipamentos Ibirabike, (xiii) Equipe de visita guiada IBIRATOURL, (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).

**Tabela 1 – Treinamentos Realizados Urbia**

	<b>TREINAMENTO</b>	<b>PARTICIPANTES</b>	<b>HORAS</b>
Abril	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.	34	01:00
	Briefing de segurança do trabalho: Evento	28	00:30
	Campanha: Percepção de Risco x Perigo, definições de perigo e risco, porque os acidentes ocorrem, importância de conhecer os riscos ao redor das atividades e do ambiente.	22	01:00
	Campanha: Treinamento de extintores, início de um acidente, tipo e classes dos extintores, utilização verificação dos dispositivos dos dispositivos de segurança, manômetro, selo e validade, orientação e dicas de manuseios básicos dos extintores.	55	01:00
	Treinamento de EPI: Apresentação dos EPI's para cada tipo de risco por atividade, forma correta de utilização, substituição quando necessário, conhecimento da importância do CA.	20	01:00
	Treinamento de liderança: Ação civil criminal, decorrente de acidente de trabalho	36	01:00
	Treinamento de liderança: trabalho em altura / apresentação de crachá Urbia para liberação de atividades especiais	23	01:00
	Treinamento: Formulários eventos, orientação sobre novos procedimentos de eventos.	3	01:00
	Treinamento: Observação de desvios, acesso ao APP, preenchimento por APP, via QR Code, objetivo do preenchimento.	12	01:00
	Treinamento: VWCRI-39 Op. de Varredeira elétrica	1	01:00
	Treinamento: Apresentação das diretrizes de segurança saúde e meio ambiente para a execução de sinalizações de segurança (OSMA02)	21	01:00
	Treinamento: Carinho elétrico, regras de utilização, itens de segurança de trabalho, higiene e conservação do carrinho.	9	01:00
	Treinamento: Desvios, orientação sobre o preenchimento das aberturas e fechamento dos desvios.	57	01:00
	Treinamento: Manipulação de produtos químicos conforme FISPQ.	11	01:00

	<b>TREINAMENTO</b>	<b>PARTICIPANTES</b>	<b>HORAS</b>
	Treinamento: MCRI-015 corte de grama (com giro 0 e roçadeira), treinamento do novo procedimento.	18	01:00
	Treinamento: OSMA-004 / Anexo 02 Registros e responsabilidades do empregador /Registros e responsabilidade do empregado /Requisitos de responsabilidade com o ambiente	2	01:00
	Treinamento: OSMA-004 / Anexo03 Registros e responsabilidades do empregador /Registros e responsabilidade do empregado /Requisitos de responsabilidade com o ambiente	10	01:00
	Treinamento: PTAR (Permissão de trabalho para atividades de roçagem), orientação para o preenchimento correto do formulário PTAR, toda e qualquer atividade de roçagem deverá ter obrigatoriamente a liberação com esses formulários apresentados caso contrário atividade se paralisada.	13	01:00
	Treinamento: sobre abertura de desvios	20	01:00
	Treinamento: VWCRI 12,16.158E TDS, preenchimento dos TDS a importância de realizar o TDS no início da jornada de trabalho.	1	01:00
Maio	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.	27	01:00
	OSMA004- Esmerilhadeira Manual / Lixadeira (anexo-02)	14	01:00
	OSMA004- Furadeira (anexo-03)	26	01:00
	OSMA004- Martetele Elétrico e Pneumático (anexo-06)	2	01:00
	OSMA004- Serra Circular Manual (anexo-01)	1	01:00
	Treinamento de Liderança: Comunicação x Atividades	14	01:00
	Treinamento de Liderança: Registro de Desvios, importância do registro dos desvios, a importância de os desvios serem tratados.	17	01:00
	Treinamento: Atividade a céu aberto / registro de desvios	54	01:00
	Treinamento: Carrinho elétrico, regras de utilização, itens de segurança, higiene e conservação.	12	01:00
	Treinamento: Com operador de motosserra, orientação de segurança na operação do equipamento.	12	01:00
Treinamento: Instrução referente a importância e obrigatoriedade de informação os riscos e os mecanismos de controle dos mesmos.	1	02:00	

	<b>TREINAMENTO</b>	<b>PARTICIPANTES</b>	<b>HORAS</b>
	Treinamento: MCRI Montagem e manutenção de telhado / Validação dos mecanismos de controle de risco de incidência e impacto ambiental.	9	01:00
	Treinamento: Orientação do preenchimento de checklist das bicicletas, atenção aos itens impeditivos, caso seja identificado algum item e proibido a utilização da bicicleta.	12	01:00
	Treinamento: Para o uso serra tico-tico, forma correta de utilização do equipamento, verificação do checklist, medidas de proteção do equipamento, utilização dos EPI obrigatórios, preenchimento das liberações de trabalho, medidas de controle e proteção, segue anexo o checklist 070 modelo Construcap.	16	01:00
	Treinamento: Plano gerenciamento de risco, o que é funções x riscos / qual a importância desvios de função / medições / e-social.	8	01:00
	Treinamento: Ronda Moto, preenchimento do checklist, uso obrigatório do capacete durante a utilização da motocicleta, atenção aos itens impeditivos que forem encontrados no checklist.	5	01:00
Junho	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.	57	01:00
	Briefing de Segurança do Trabalho	10	02:00
	Plano de atendimento a emergência, VMCRI	8	01:00
	Procedimento e liberação de caçamba de resíduos	1	00:30
	Treinamento de carrinho elétrico	17	01:00
	Treinamento de Checklist de Varredeira Elétrica	2	01:00
	Treinamento de uso de óculos de ciclista	23	01:00
	Treinamento diário de Segurança	23	01:00
	Treinamento OSMA 004 anexos 02 - Esmerilhadeira Manual	2	01:00
	Treinamento OSMA 004 anexos 03 - Furadeira	3	01:00
	Treinamento OSMA 21 - Instalações e serviços em Eletricidade.	4	01:00
Treinamento Equipe de Poda	10	01:00	
<b>TOTAL</b>		<b>786</b>	<b>49:00</b>

Fonte: Urbia, 2023.

Figura 1 - Treinamento com carrinho elétrico



Figura 2 - Treinamento de líderes



Figura 3 - Treinamento Ibirabike



Figura 4 - Treinamento com o time de manutenção DA Urbia



Figura 5 - Treinamento com as áreas verdes



**Figura 6 - Integração de funcionários**



### **1.1.2. INTERAÇÃO COM VEÍCULOS DE IMPRENSA**

A Urbia mantém ótima relação com imprensa e autoriza, sem custos, a realização de reportagens e a reprodução de fotos e filmagens a título de jornalismo informativo. Somente neste trimestre foram realizadas 185 solicitações de reportagens pela imprensa (Quadro 1). Quanto das publicações sobre a Urbia, totalizaram para o período 5.038 matérias, sendo maio o mês de maior veiculação (51,40%), (Tabela 4).

**Quadro 1 - Veículos de Imprensa**

<b>Data</b>	<b>Pauta</b>	<b>Veículo</b>
03/abr	Gravação de matéria com um skatista cego no Parque Ibirapuera. Terça-feira (4/4), às 16h.	TV Band - Show do Esporte
03/abr	Gravação de matéria sobre a felicidade de casais que não se expõe nas redes sociais, no Parque Ibirapuera. Terça-feira (4/3), às 9h.	RedeTV!News
03/abr	Gravação de matéria sobre agressão contra crianças no Parque Ibirapuera. Quinta-feira (6/4), às 15h30.	Jornal da Manhã - Jovem Pan News
03/abr	Solicitação de entrevista sobre os serviços Ibiratour com o porta-voz Gustavo Cunha. Também foi solicitada entrevista com o guia Pedro (Horto Florestal), além de informações complementares para a matéria.	CNN Brasil
03/abr	Solicitação de entrevista sobre Planetários municipais, com destaque para o Planetário Ibirapuera. Entrevista realizada com o João Fonseca na terça-feira (3/4), às 16h.	Estadão
04/abr	Gravação de matéria sobre a nova trilha da Pedra Grande no Parque Estadual da Cantareira. Quinta-feira (6/4), às 8h.	TV Globo - Bom Dia SP
05/abr	Gravação sobre o Dia da Atividade Física no Parque Ibirapuera. Quinta-feira (6/4), às 12h.	TV Gazeta - Você Bonita
05/abr	Solicitação de informações sobre a programação semanal do Planetário Ibirapuera.	TV Globo - É de Casa
05/abr	Gravação de previsão do tempo no Parque Ibirapuera. Sábado (8/4), às 6h30.	TV Globo - É de Casa
05/abr	Gravação de matéria para o Dia do Astronauta no Planetário Ibirapuera. Quarta-feira (5/4), às 15h30.	RT
05/abr	Solicitação de informações sobre as opções gastronômicas presentes no Parque Ibirapuera.	Go Where
05/abr	Solicitação de informações sobre o barulho dos shows e valores de alimentos vendidos no Parque Ibirapuera.	O Estado de S. Paulo
05/abr	Gravação de matéria com criança jogando bola no Parque Ibirapuera. Quinta-feira (16/4), às 14h.	TV Globo - Esporte Espetacular
05/abr	Solicitação de informações sobre os novos valores de ingressos do Parque Estadual da Cantareira.	TV Globo - Bom Dia SP
06/abr	Gravação de matéria sobre surfskate, no Parque Ibirapuera. Segunda-feira (10/4), às 7h.	TV Globo - PEGN
10/abr	Solicitação de informações sobre falhas nas concessões de São Paulo, incluindo o Parque Ibirapuera.	TV Jovem Pan News

10/abr	Gravação de matéria sobre a visão dos jovens em relação às questões ambientais no País, no Parque Ibirapuera. Terça-feira (11/4), às 9h.	TV Cultura - Repórter Eco
10/abr	Solicitação de informações sobre a nova trilha da Pedra Grande do Parque Estadual da Cantareira.	São Paulo para Crianças
10/abr	Solicitação de informações sobre a concessão do Parque Ibirapuera.	El País
11/abr	Gravação de matéria sobre o treino de corrida do Roberto Kovalick no Parque Ibirapuera. Sexta-feira (14/4), às 13h.	TV Globo - Hora 1
11/abr	Gravação de matéria sobre como as pessoas que moram na capital fazem para ter contato com a natureza, no Parque Ibirapuera. Quinta-feira (13/4), às 14h.	TV Aparecida
12/abr	Solicitação de entrevista sobre a nova trilha da Pedra Grande no Parque Estadual da Cantareira. Sexta-feira (14/4), às 10h.	Veja São Paulo
12/abr	Gravação de episódio da TV Climatempo no Horto e na Cantareira, nos dias 19, 20 e 21/4 às 8h.	Viagem em Pauta - TV Climatempo
12/abr	Gravação de matéria sobre o evento Desafio dos Parques, no Parque Ibirapuera. Domingo (16/4), às 13h.	ESPN Brasil
13/abr	Solicitação de informações sobre reclamações dos frequentadores do Parque Ibirapuera.	Folha de S. Paulo
13/abr	Gravação de matéria especial de Dia das Mães no Parque Ibirapuera. Terça-feira (18/4), às 14h.	TV Gazeta - Você Bonita
17/abr	Gravação de matéria sobre mães de filhos autistas que estão com problemas com o plano de saúde. Quarta-feira (19/4), às 14h.	RecordTV - Patrulha do Consumidor
18/abr	Gravação de matéria sobre sustentabilidade e meio ambiente. Quarta-feira (19), às 10h.	CNN Brasil
19/abr	Solicitação de imagens do Planetário Ibirapuera para matéria sobre a programação semanal.	São Paulo para Crianças
19/abr	Gravação de matéria especial de Dia das Mães no Parque Ibirapuera. Terça-feira (25/4), às 14h.	TV Gazeta - Você Bonita
20/abr	Solicitação de imagens dos serviços do Parque Estadual da Cantareira.	Veja São Paulo
20/abr	Gravação de matéria sobre empresário que vende coxinhas em Nova York, no Parque Ibirapuera. Segunda-feira (24/4), às 11h.	TV Globo - PEGN

20/abr	Gravação de matéria sobre uma pesquisa que diz que o estresse aumenta o risco de desenvolvimento de doenças cognitivas, em pessoas acima de 45 anos, no Parque Ibirapuera. Sexta-feira (21/4), às 9h.	TV Cultura - Jornal da Tarde
24/abr	Gravação de matéria sobre o projeto de monitoramento das águas do Pantanal, no Parque Ibirapuera. Terça-feira (25/4), às 10h30.	TV Cultura - Repórter Eco
24/abr	Solicitação de informações sobre o público visitante do Parque Estadual da Cantareira para matéria sobre a nova trilha.	Veja São Paulo
26/abr	Gravação de matéria sobre exercícios que ajudam na saúde mental, no Parque Ibirapuera. Quinta-feira (27/4), às 11h.	CNN Brasil
26/abr	Solicitação de informações sobre as atividades do Planetário Ibirapuera.	Veja São Paulo
27/abr	Gravação de matéria no Parque Ibirapuera de pessoas praticando exercícios e passeando.	ARD TV
27/abr	Gravação de matéria no Planetário Ibirapuera sobre o telescópio James Webb. Quinta-feira (27/4), às 16h30.	Universidade Cruzeiro do Sul
28/abr	Solicitação de informações sobre o Ibiratour.	São Paulo para Crianças
28/abr	Gravação de previsão do tempo no Parque Ibirapuera. Sábado (29/4), às 7h.	RecordTV - Fala Brasil
02/mai	Solicitação de informações sobre a Arena Centauro no Parque Ibirapuera.	Veja São Paulo
03/mai	Solicitação de imagens e informações sobre a prática de mountain bike no Parque Estadual da Cantareira.	Diário da Zona Norte
03/mai	Gravação de documentário sobre violência no Parque Ibirapuera. Quarta-feira (10/5), às 14h30.	TV Novo Tempo
04/mai	Solicitação de informações sobre a Arena Centauro no Parque Ibirapuera.	São Paulo para Crianças
04/mai	Solicitação de informações e imagens do café da manhã do Palácio de Verão do Parque Horto Florestal.	Revista 29Horas
05/mai	Gravação de matéria sobre expedição de monitoramento da qualidade das águas do Pantanal, no Parque Ibirapuera. Segunda-feira (8/5), às 9h30.	TV Cultura - Repórter Eco
08/mai	Informações sobre o evento Ser Tão Ser, previsto para Julho, no Ibirapuera. Equipe MCW enviou as informações	Rádio CBN
08/mai	Informações sobre o evento Ser Tão Ser, previsto para Julho, no Ibirapuera, além de dados sobre o espaço da Petlove. Equipe MCW enviou as informações	Folha de S. Paulo

09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando o falecimento da cantora Rita Lee. Terça-feira (9/5), às 12h.	SP - TV Globo
09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando o falecimento da cantora Rita Lee. Terça-feira (9/5), às 12h.	CNN Brasil
09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando o falecimento da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 6h.	Primeiro Jornal - TV Band
09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 10h	A Tarde É Sua
09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Terça-feira (9/5), a partir das 15h	A Tarde É Sua
09/mai	Pedido de informações sobre o velório da cantora Rita Lee.	Portal Orbi
09/mai		
09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 10h	Encontro com Patricia Poeta (equipe 2)
09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 8h30	Encontro com Patricia Poeta
09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando o falecimento da cantora Rita Lee. Terça-feira (9/5), às 14h.	GloboNews
09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 10h	Hoje em Dia - RecordTV
09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando o falecimento da cantora Rita Lee. Terça-feira (9/5), às 15h às 21h.	TV Record - Jornal da Record
09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando o falecimento da cantora Rita Lee. Terça-feira (9/5), às 18h30 às 21h.	TV Record - Jornal da Record
09/mai	Informações sobre a ligação da cantora Rita Lee com o Planetário Ibirapuera	Portal Terra
09/mai	Cobertura no Planetário Ibirapuera sobre o velório da cantora Rita Lee. Terça-feira (9/5), a partir das 15h30	Rádio Capital
09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Terça-feira (9/5), a partir das 15h30	Hora 1 - TV Globo

09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Terça-feira (9/5), a partir das 22h.	Jornal da Band
09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Terça-feira (9/5), a partir das 15h30	Jornal da Band
09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee + informações sobre a escolha do local. Terça-feira (9/5), a partir das 17h	Jornal Nacional
09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 10h	Brasil Urgente - TV Band
09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 13h	Brasil Urgente - TV Band (equipe 2)
09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Terça-feira (9/5), a partir das 16h	RecordTV
09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 10h	TV Globo - BDSP
09/mai	Gravação de pauta sobre hábitos paulistanos. Quinta-feira (17), às 10h.	Canção Nova
09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando o falecimento da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), às 10h	RedeTV! News
09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando o falecimento da cantora Rita Lee. Terça-feira (9/5), às 19h30	RedeTV! News
09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 10h	Orbi
09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 10h	O Globo
09/mai	Informações sobre o motivo da escolha do velório no Planetário Ibirapuera. Terça-feira (9).	TV Band
09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 10h	Mais Você
09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 10h	Jornal da Band
09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 10h	Jornal da Gazeta - TV Gazeta

09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Terça-feira (9/5), a partir das 18h30	Jornal da Gazeta - TV Gazeta
09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 10h	Jornal Nacional
09/mai	Credenciamento para entrar no Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 10h	France Press
09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 10h	RedeTV! News
09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 10h	TV Globo - Matinais (equipes múltiplas)
09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 10h	Jornal do SBT
09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 10h	GloboNews - J10
09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 10h	TV Cultura
09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 10h	TV Record - Jornal da Record
09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 10h	GloboNews
09/mai	Cobertura no Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 10h	Rádio CBN
09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 10h	TV Globo - BDSP (equipe 2)
09/mai	Caminhão para entrada ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 5h	TV Globo - Matinais
09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 10h	TV Globo
09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 10h	TV Brasil

09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 10h	Portal CNN
09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), das 5h às 12h	GloboNews (equipe 1)
09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), das 7h às 14h	GloboNews (equipe 2)
09/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), das 8h30 às 15h30	GloboNews (equipe 3)
09/mai	Autorização para cobrir no Planetário Ibirapuera sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 10h	UOL
10/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 10h	Balanço Geral
10/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 12h30	Balanço Geral (equipe 2)
10/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 10h	GloboNews
10/mai	Cobertura no Planetário Ibirapuera do velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 10h	Rádio CBN
10/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 13h40	CNN Brasil (equipe 2)
10/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 9h	CNN Brasil (equipe 1)
10/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 13h	CNN Brasil (equipe 3)
10/mai	Motolink para a cobertura no Planetário Ibirapuera do velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 10h	Globo
10/mai	Link ao vivo do Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 13h	Fofocalizando - SBT
10/mai	Gravação no Planetário Ibirapuera do velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 10h	Splash UOL

10/mai	Gravação no Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 18h30	Jornal da Globo
10/mai	Gravação no Planetário Ibirapuera informando sobre o velório da cantora Rita Lee. Quarta-feira (10/5), a partir das 19h30	GloboNews
10/mai	Gravação com Virginia, irmã da Rita Lee, no Planetário Ibirapuera. Sexta-feira (12), a partir das 7h.	Fantástico - Globo
11/mai	Gravação de pauta sobre hábitos paulistanos no Parque Ibirapuera. Quarta-feira (17), às 10h.	TV Canção Nova
11/mai	Solicitação de informações sobre a história do Ibirapuera.	University of Waterloo
11/mai	Gravação de imagens no espaço verde do Ibirapuera para vídeo Institucional do Verde, trabalho realizado para Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente e Prefeitura de São Paulo. Sexta-feira (12), às 12h.	SVMA
11/mai	Gravação na exposição do Museu Afro Brasil. Sexta-feira (12/5), às 13h30	SP1 - GLOBO
15/mai	Gravação de imagens no espaço verde do Ibirapuera para vídeo Institucional do Verde, trabalho realizado para Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente e Prefeitura de São Paulo. Terça-feira (16/5), às 11h	SVMA
15/mai	Solicitação de fotos e informações sobre a Caminhada Noturna no Horto Florestal	Veja São Paulo
17/mai	Gravação no evento C6 Fest no Ibirapuera. Quinta-feira (18/5), às 16h	SP1 - GLOBO
18/mai	Solicitação de informações sobre a Caminhada Noturna para sugestão nos jornais matinais	TV Globo
19/mai	Gravação de continuidade da pauta sobre hábitos paulistanos no Parque Ibirapuera. Segunda-feira (22), às 13h.	TV Canção Nova
22/mai	Gravação no Parque Cantareira, depoimento de personagem central da série Mães Solo do Programa Saia Justa. Imagens da família do personagem andando no parque. Quinta-feira (25), às 13h.	GNT
22/mai	Solicitação de informações de estudante de Arquitetura de Universidade da Bélgica (22/5) - Deadline: sexta-feira (26/5).	Estudante Arquitetura - Bélgica
23/mai	Gravação no Parque Ibirapuera imagens de pessoas se exercitando e passagem da repórter falando sobre os benefícios da ginástica para a saúde. Sexta-feira (9/06), 9h.	Globo Repórter - TV Globo
23/mai	Gravação com bióloga na Divisão da Fauna Silvestre da Secretaria do Verde, no Parque Ibirapuera sobre Desequilíbrio na Cadeia Alimentar. Quinta-feira (25/5), 10h.	TV Cultura

24/mai	Gravação no Parque Ibirapuera sobre a importância dos exercícios físicos para a saúde das crianças. Fazer imagens de crianças acompanhadas dos pais ou responsáveis. Quinta-feira (25/5), 13h30.	Jornal da Band - TV Band
24/mai	Gravação no Parque Ibirapuera sobre etarismo e entrevistar modelo que voltou ao mercado de trabalho em idade avançada. Ela abordará cuidados com o corpo e a mente. Segunda-feira (29/5),	Revista Novo Tempo - TV Novo Tempo
25/mai	Gravação no Parque Ibirapuera sobre benefícios dos exercícios físicos com povo fala e imagens de frequentadores fazendo caminhadas.	Programa Hoje Em Dia - TV Record
25/mai	Solicitação de informações sobre aumento do valor dos ingressos do Parque Cantareira.	Guia Folha - Folha de S. Paulo
29/mai	Gravação de matéria no Parque Ibirapuera sobre pesquisa da Unicamp sobre algoritmo que permite prever impactos das mudanças climáticas na floresta amazônica. Terça-feira (30/5), às 9h.	TV Cultura - Repórter Eco
29/mai	Gravação de matéria com o artista Gustavo Nazaré no Museu Afro Brasil. Terça-feira (30/5), às 14h30.	TV Cultura - Metrópolis
30/mai	Gravação no MAM a aula do Léo Castilho para uma série jornalística sobre histórias de artistas transgressores que inventam formas de estar no mundo. Quinta-feira (1/06), às 13h30.	Prosa Press
31/mai	Gravação de matéria ao vivo no Parque Ibirapuera das matérias factuais. Quinta-feira (1/6), às 6h.	TV Jovem Pan News - Jornal da Manhã
31/mai	Gravação de matéria sobre o Dia Mundial do Meio Ambiente no Parque Estadual da Cantareira. Quinta-feira (1/6), às 10h.	TV Cultura
31/mai	Solicitação de informações sobre imagens apresentadas em 2 vídeos de WhatsApp enviados por amadores, mostrando goteiras no teto de um local identificado pela emissora como Planetário. Deadline quarta-feira (31/5), às 17h30.	Agência Record
31/mai	Gravação de matéria no Parque Ibirapuera sobre Dia dos Namorados. Terça-feira (6/06), às 9h.	Revista Novo Tempo - TV Novo Tempo
01/jun	Solicitação de informações sobre medidas nos parques de SP por precaução por causa da gripe aviária em aves silvestres no Brasil. Quinta-feira (1/06), às 16h.	Rádio BandNews FM
01/jun	Gravação de matérias no Parque Ibirapuera sobre joaninhas nativas e o serviço ecológico que prestam para a agricultura orgânica e a outra é sobre um levantamento de espécies de	TV Cultura - Repórter Eco

	aves que desapareceram da Mata Atlântica no interior de São Paulo. Segunda-feira (5/6), às 9h.	
01/jun	Autorização para fotos no Parque Ibirapuera para matéria sobre Bearded Villains (homens barbudos com fama de mal). Quinta-feira (8/06), 10h.	Folha de S. Paulo
02/jun	Gravação de previsão do tempo no Parque Ibirapuera. Sábado (3/6), às 7h.	RecordTV - Fala Brasil
02/jun	Solicitação de informações sobre a próxima edição da caminhada noturna no Parque Estadual da Cantareira.	Guia da Folha de S. Paulo
02/jun	Solicitação de informações sobre a data em que os ingressos do Parque do Cantareira subiram de valor. (2/06), 18h.	Guia da Folha de S. Paulo
02/jun	Gravação de matéria sobre uma trilha especial sobre a vegetação da área verde no Dia Mundial do Meio Ambiente. Segunda-feira (5/6), às 8h30.	TV Cultura - Jornal da Tarde
05/jun	Solicitação de entrevista sobre a Trilha Especial do Mês do Meio Ambiente: A Vegetação do Parque Ibirapuera.	Rádio CBN
06/jun	Gravação de matéria ao vivo no Parque Ibirapuera das notícias factuais. Quarta-feira (7/6), às 7h.	TV Jovem Pan News - Jornal da Manhã
06/jun	Solicitação de informações sobre medidas nos parques de SP por precaução por causa da gripe aviária em aves silvestres no Brasil.	TV Bandeirantes
06/jun	Gravação de matéria sobre o evento da Petlove no cachorródromo, além de entrada ao vivo para previsão do tempo. Sábado (10/6), às 7h.	RecordTV - Fala Brasil
07/jun	Gravação de episódio indicando o Parque Ibirapuera como dica de passeio para quem quer pedalar.	Cheguei de Bike
07/jun	Solicitação de imagens do Show da Luna, apresentado no Planetário Ibirapuera.	Bora Ai
07/jun	Solicitação de imagens e informações do Museu e do Parque Horto Florestal.	Prefeitura de São Paulo - Turismo
07/jun	Solicitação de informações sobre a agenda semanal do Parque Ibirapuera.	Folha de S. Paulo
09/jun	Gravação de matéria sobre como ficou a temperatura durante o feriado. Sexta-feira (9/6), às 13h.	Jornal da Band - TV Bandeirantes
12/jun	Solicitação de informações sobre as novas quadras de tênis do Parque Ibirapuera.	Rádio BandNews FM
12/jun	Solicitação de informações sobre a nova edição da Caminhada Noturna do Parque Estadual da Cantareira.	Guia da Folha de S. Paulo

12/jun	Gravação de matéria no Parque Ibirapuera sobre uma cafeteria que fica na Itália, numa comunidade em Verona. Quinta-feira (15/6), às 9h.	TV Globo - Pequenas Empresas & Grandes Negócios
12/jun	Solicitação de informações sobre a existência de transporte especial para pessoas com mobilidade reduzida e idosos no Parque Ibirapuera.	Sindicato dos Professores - Estado de São Paulo
15/jun	Solicitação de informações sobre controle e quantidade de frequentadores do Parque Ibirapuera.	Diário da Zona Norte
15/jun	Solicitação de informações sobre a programação do Planetário Ibirapuera para o período de férias escolares.	Estadão - Expresso
16/jun	Gravação de matéria ao vivo para apresentar a previsão do tempo no Parque Ibirapuera. Sábado (17/6), às 7h.	RecordTV - Fala Brasil
19/jun	Gravação de matéria sobre vitamina D no Parque Ibirapuera. Segunda-feira (19/6), às 12h45.	TV Gazeta - Jornal da Gazeta
19/jun	Solicitação de informações sobre a interdição das novas quadras de tênis do Parque Ibirapuera.	Rádio BandNews FM
19/jun	Solicitação de imagens e informações do Museu Florestal, do café do Palácio e do Parque Horto Florestal.	Prefeitura de São Paulo - Turismo
19/jun	Solicitação de informações sobre a programação de férias dos Parques da Urbia	Veja São Paulo
19/jun	Solicitação de informações do Parque Ibirapuera, como endereço, redes sociais, telefone, etc.	TV Globo - Pequenas Empresas & Grandes Negócios
21/jun	Gravação de matéria no Parque Ibirapuera, sobre nova resolução das bikes elétricas em São Paulo. Quinta-feira (22/6), às 10h.	TV Globo - SP1
22/jun	Solicitação de imagens dos Parques Horto e Cantareira para compor episódio da TV Climatempo.	TV Climatempo - Viagem em Pauta
22/jun	Solicitação de imagens do Busão das Artes no Horto Florestal.	Veja São Paulo
23/jun	Gravação de matéria sobre o Busão das Artes no Horto Florestal. Sexta-feira (23/6), às 14h.	TV Globo - SP1
23/jun	Gravação de matéria sobre os animais de estimação fazerem parte da formação das famílias no Parque Ibirapuera. Sábado (24/6), às 15h30.	TV Bandeirantes - Jornal da Band
26/jun	Gravação de documentário sobre câncer e cuidados com a saúde física no Parque Ibirapuera. Segunda-feira (26/6), às 11h30.	TV Aparecida - Jornal Arquivo A

26/jun	Solicitação de informações sobre o Parque Estadual da Cantareira para episódio da TV Climatedempo.	TV Climatedempo - Viagem em Pauta
26/jun	Solicitação de informações sobre o horário de funcionamento da fonte do Parque Ibirapuera	Áreas Verdes das Cidades
27/jun	Gravação de matéria sobre o aumento da perda de florestas tropicais primárias no Brasil e no mundo em 2022, no Parque Ibirapuera. Quarta-feira (28/6), às 16h.	TV Jovem Pan News - Jornal da Manhã
27/jun	Gravação de matéria sobre a atualização do IBGE sobre espécies em extinção no Parque Estadual da Cantareira. Sexta-feira (30/6), às 10h.	TV Cultura - Repórter Eco
27/jun	Gravação de matéria com o programador e hackativista Pedro Markun no Parque Ibirapuera. Quarta-feira (28/6), às 14h30.	TV Cultura - Metrópolis
28/jun	Solicitação de informações sobre o espaço da Jump Mania no Parque Horto Florestal.	Guia da Folha de S. Paulo
28/jun	Gravação de matéria no Museu Afro Brasil no Parque Ibirapuera. Quarta-feira (28/6), às 14h.	TV Brasil
28/jun	Gravação de matéria sobre como funciona um exoesqueleto no Parque Ibirapuera. Quinta-feira (29/6), às 9h.	TV Globo - Fantástico
28/jun	Gravação de matéria sobre longevidade e a importância de praticar atividade física no Parque Ibirapuera. Quinta-feira (29/6), às 9h30.	TV Bandeirantes - Jornal da Band
29/jun	Gravação de matéria sobre os benefícios das atividades físicas para perder peso, no Parque Ibirapuera. Sexta-feira (30/6), às 10h30.	RecordTV - Hoje em Dia
29/jun	Gravação de matéria sobre produtos feitos com bambu no Parque Ibirapuera. Quarta-feira (5/7), às 9h.	TV Globo - Pequenas Empresas & Grandes Negócios
30/jun	Solicitação de informações sobre a programação do Planetário Ibirapuera de férias.	Todas as Mães em Viagens

Fonte: Urbia, 2023.

A evolução das redes sociais para os perfis **@ibirapueraoficial** e **@urbiaparques** pode ser observada nas Tabelas 2 e 3.

**Tabela 2 - Redes Sociais Urbia (@ibirapueraoficial)**

REDE SOCIAL	TOTAL DE SEGUIDORES		NOVOS SEGUIDORES		Nº DE POSTS		INTERAÇÕES		Nº DE REELS	
Instagram	166.950	96,8%	25.357	99,3%	51	63,75%	80.537	97,9%	30	100%
Facebook	5.402	3,2%	164	0,7%	29	36,25%	1.713	2,1%	0	0%
<b>Total</b>	<b>172.352</b>		<b>25.521</b>		<b>80</b>		<b>82.250</b>		<b>30</b>	

Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

**Tabela 3 - Redes Sociais Urbia (@urbiaparques)**

REDE SOCIAL	TOTAL DE SEGUIDORES		NOVOS SEGUIDORES		Nº DE POSTS		INTERAÇÕES		Nº DE REELS	
Instagram	18.624	82,1%	2.110	98,5%	28	56%	5.353	91,7%	8	72%
Facebook	4.048	17,9%	32	1,5%	22	44%	479	8,3%	3	22%
<b>Total</b>	<b>22.672</b>		<b>2.142</b>		<b>50</b>		<b>5.832</b>		<b>11</b>	

Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

## IMPrensa

As publicações realizadas pela imprensa nacional sobre os parques geridos pela Urbia tiveram um grande volume neste segundo trimestre de 2023, totalizando 5.038 matérias (Tabela 4).

**Tabela 4 - Publicações em Veículos de Imprensa**

PUBLICAÇÕES EM VEÍCULOS DE IMPRENSA	TOTAL DE PUBLICAÇÕES	
Abr/23	520	10,4%
Mai/23	2.592	51,4%
Jun/23	1.926	38,2%
<b>Total</b>	<b>5.038</b>	

Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

As reportagens mais relevantes para o período são apresentadas nas Figuras 7 a 15

Figura 7 - Destaques Imprensa Abril 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 8 - Destaques Imprensa Abril 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 9 – Destaques Imprensa Abril 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 10 – Destaques Imprensa Maio 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 11 - Destaques Imprensa Maio 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 12 - Destaques Imprensa Maio 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 13 – Destaques Imprensa Junho 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 14 – Destaques Imprensa Junho 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 15 – Destaques Imprensa Junho 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

### 1.1.3. ATIVIDADES COM VENDEDORES AUTÔNOMOS

Dando continuidade aos trabalhos com os vendedores autônomos, e em cumprimento ao Contrato de Concessão, a Urbia vem atuando com orientações de gestão, negócio, segurança alimentar e nutricional, bem como atuações de fiscalização sanitária própria. Neste período os primeiros quiosques começaram a ser implementados nos pontos da franqueadora MARIA E DIA (Figura 16).

Figura 16 – Carrinho da Franqueadora Maria e Dia



Fonte: Urbia, 2023.

### 1.1.4. EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS

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

### 1.1.5. EVENTOS REALIZADOS

No período apurado aconteceram 24 (vinte e quatro) eventos no Parque Ibirapuera (Tabela 05) respeitando os horários e locais delimitados, previamente comunicados ao público e ao Poder Concedente, o qual compareceu na sua maioria como agente fiscalizador. Desta forma, não prejudicaram a fruição do parque por parte dos usuários. Cabe ressaltar que todos os eventos realizados obtiveram todas as licenças, alvarás e permissões necessárias para a realização, tanto nos espaços livres, quanto nos Equipamentos Culturais. Ao todo, contabilizaram-se nos eventos realizados mais de cem mil pessoas neste trimestre. As fotos são apresentadas logo abaixo.

**Tabela 5 - Eventos 2º Trimestre 2023 - Parque Ibirapuera**

<b>Data</b>	<b>Evento</b>	<b>Tipo</b>	<b>Público esperado</b>	<b>Público efetivo</b>
02/04	Caminhada do Silêncio	Cultural	250	250
03/04	Lamoda Runway – Desfile Eduardo Amarante	Comercial	250	250
04/04	Lounge Chevrolet	Comercial	250	250
08/04	Feira CECCO – Economia Solidária	Cultural	250	250
11/04	BTG Summit	Corporativo	4500	4500
15/04	Mahamudra	Esportivo	50	50
15/04	Encontro de Raças PETLOVE	Patrocinador	200	200
16/04	Desafio dos parques	Esportivo	250	250
Sáb/Dom	Ativação Michelob	Patrocinador	150	150
Sáb/Dom	Ativação Gatorade	Patrocinador	200	200

<b>Data</b>	<b>Evento</b>	<b>Tipo</b>	<b>Público esperado</b>	<b>Público efetivo</b>
02/04	Caminhada do Silêncio	Cultural	250	250
03/04	Lamoda Runway – Desfile Eduardo Amarante	Comercial	250	250
04/04	Lounge Chevrolet	Comercial	250	250
08/04	Feira CECCO – Economia Solidária	Cultural	250	250
Sáb/Dom	Ativação Pepsi Black	Patrocinador	4000	4000
19/04	Observação do Sol	Educacional	250	250
22/04	1º Festival de Práticas de Conjunto	Musical	800	800
29/04	Picnik Eletronic	Show	3000	3000
06/05	Luan City Tour	Show	15000	15000
06/05	Inauguração do Hub Esportivo	Corporativo	250	250
07/05	Corrida Ambev Red Bull	Esportivo	250	250
13/05	Feira CECCO – Economia Solidária	Cultural	250	250
17/05	Observação do Sol – Planetário	Cultural	250	250
19 a 21/05	C6 Fest	Educacional	15000	15000
24/05	Dante Robino	Patrocinador	300	300
27/05	Picnik Eletronic	Show	8000	8000
28/05	Balanço Musical da Escola de Música do Parque Ibirapuera	Cultural	300	300
Sex/Sab/Dom	Planetário Ibirapuera	Educacional	350	350
02, 03 e 04/06	Best of Blues	Show	15000	15000
10/06	Aniversário Petlove	Patrocinador	300	300
10/06	Feira CECCO – Economia Solidária	Cultural	250	250
10/06	Final da Champions League	Patrocinador	250	250
11/06	Inauguração das Quadras de Tenis Parque Ibirapuera	Patrocinador / Esportivo	250	250
16 a 18/06	TUDUM	Entretenimento	15000	15000
22/06	Treino amistoso NIKE	Esportivo	100	100
24 e 25/06	TURÁ	Show	15000	15000
29/06	Treino amistoso NIKE	Esportivo	100	100
Sex/Sab/Dom	Planetário Ibirapuera	Educacional	350	350
<b>Total</b>				<b>100950</b>

Fonte: Eventos Urbia, 2023.

### 1.1.5.1. REGISTROS FOTOGRÁFICOS – EVENTOS E ATIVAÇÕES

Abril / 2023

Figura 17 – Ativação QG Michelob



Figura 18 – II Caminhada do silêncio



**Figura 19 – Lamoda Runway – Desfile Eduardo Amarante**



**Figura 20 – Feira CECCO**



**Figura 21 - BTG Summit**

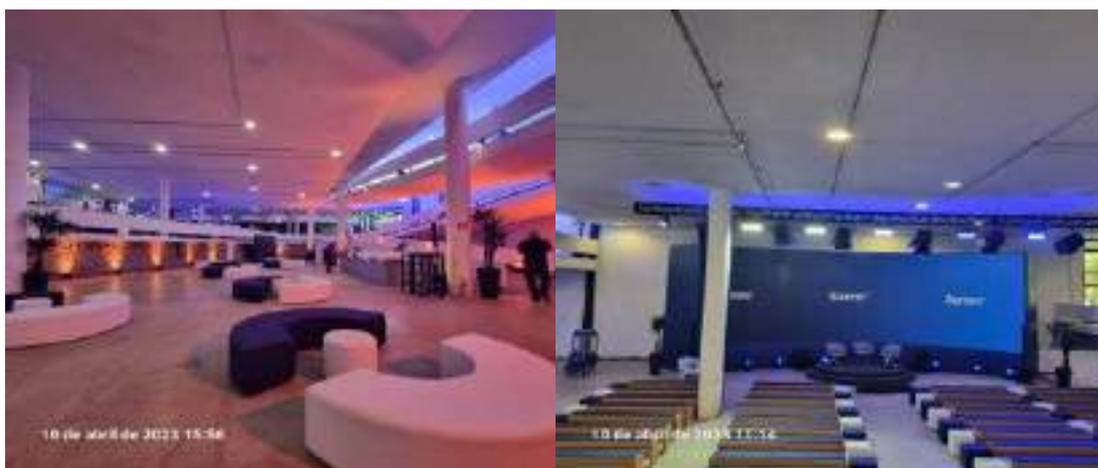


Figura 22 - Mahamudra



Figura 23 - Encontro de raças PET Love



Figura 24 - Desafio dos parques



**Figura 25 - 1º FESTIVAL DE PRÁTICAS DE CONJUNTO**



**Figura 26 - Observação do Sol**



**Figura 27 - Aulão Gatorade**



**Figura 28 - Lounge Chevrolet**



**Figura 29 - Picnik Eletronic**



Maio 2023

Figura 30 - Arena Centauro



Figura 31 - Luan City Festival



Figura 32 - AMBEV - Wings for Life



**Figura 33 - C6 Fest**



**Figura 34 - Dante Robino (lançamento de vinhos da AMBEV)**



**Figura 35 - PikNic Electronik**



**Figura 36 - Balanço Musical da Escola de Música do Parque Ibirapuera**



**Figura 37 - Feira da CECCO**



**Figura 38 - Observação do Sol**



Junho 2023

Figura 39 – Best of Blues



Figura 40 - Final Champions League – PEPSI BLACK



Figura 41 - Inauguração da quadra de tênis Renault



Figura 42 - TUDUM Netflix



Figura 43 - Festival Turá



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

**Figura 44: Mapa de localização através do QR Code.**



- **Site do Parque Ibirapuera** - <https://www.ibirapueraparque.com.br/> (Figura 45) - 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 45: Site oficial do Parque Ibirapuera - <https://www.ibirapueraparque.com.br/>**



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

**Quadro 2 - Canais de Comunicação Urbia**

<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	www.contatoseguro.com.br/urbia	0800-900.9020
Fale Conosco	Para sugestões, reclamações ou dúvidas dos usuários	faleconosco@urbiaparques.com.br	(11) 3889-6100
Redes Sociais	Informações, funcionamento dos parques, canais de atendimentos e outras demandas dos usuários	Urbia Parques (contas no Instagram, Facebook, LinkedIn e Youtube).	

Fonte: Urbia, 2023.

Por meio do Canal de Relacionamento do “fale conosco”, a Urbia totalizou **5801** atendimentos (Tabela 6) contabilizando todos os parques da concessão, destacando o Parque Ibirapuera.

**Tabela 6 – Atendimento Fale Conosco - Parque Ibirapuera**

<b>Canal de atendimento</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentagem</b>
Ajuda	10	0,16%
Comunicação	2	0,04%
Denúncia	14	0,25%
Dúvidas	3174	54,11%
Elogio	16	0,28%
Engajamento	389	6,74%
Eventos	45	0,77%
Informações	999	17,48%
Propostas	19	0,33%
Reclamações	227	3,98%
Segurança	3	0,05%
Solicitações	849	14,86%
Sugestões	54	0,95%
<b>Total</b>	<b>5801</b>	<b>100%</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 46 - 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 junho, com mais de um milhão e meio de usuários visitantes (33,79%) (Tabela 7), o que pode ser justificado pelo início das férias escolares.

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

<b>Abr/23</b>	<b>Mai/23</b>	<b>Jun/23</b>	<b>Total</b>
1.305.926	1.471.847	1.578.231	4.356.004
29,98%	33,79%	36,23%	

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 2º Trimestre de 2023 é apresentado na Tabela 8.

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

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

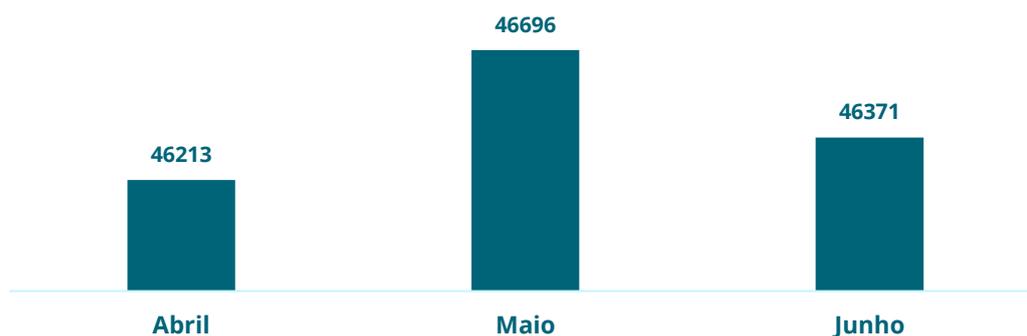
Fonte: Instituto PHD, 2023.

\*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 137.280 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 1.437 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. Ainda, neste trimestre foram ampliadas duas cancelas para acesso de veículos nos portões de número dois e três, além de sistema que permita reversão de fluxo para maior fluidez. 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 47) quem exercem participação essencial e ativa no controle de pragas.

**Figura 47 - 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 Netflix e Cyrela como principais eventos que tiveram este serviço integrado em suas atividades.

Figura 48 - Ibiratour



A Concessionária ampliou a disponibilidade das visitas guiadas com o Ibiratour, apresentando informações relativas à sua arquitetura, eventos, fatos históricos, educação ambiental e curiosidades sobre o Parque Ibirapuera. O serviço utiliza três carrinhos elétricos para até 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 31.701 visitantes participantes de suas sessões, sendo o maior público identificado no mês de Abril (Gráfico 2), distribuídos em 171 sessões. Destas, 14 sessões foram gratuitas, atendendo 3.508

participantes (Tabela 11). Foram atendidos 5.311 alunos (Tabela 9) em sessões agendadas. O maior público se deu para as sessões comuns (Tabela 12) com público total 22.238. Além disso, no período foram oferecidas 3 sessões especiais (Tabela 10).

**Tabela 9 - Sessões agendadas Planetário Ibirapuera**

<b>Agendadas</b>	<b>Abril</b>	<b>Mai</b>	<b>Junho</b>	<b>Total</b>
Nº de escolas	21	38	44	103
Nº de alunos	1033	1976	2302	5311
Nº de Sessões	10	13	12	35

Fonte: Planetário, 2023.

**Tabela 10 - Sessões especiais Planetário Ibirapuera**

<b>Especiais</b>	<b>Abril</b>	<b>Mai</b>	<b>Junho</b>	<b>Total</b>
Público	278	185	181	644
Nº de Sessões	1	1	1	3
Ocupação	43,16%	28,73%	28,11%	100%

Fonte: Planetário, 2023.

**Tabela 11 - Sessões gratuitas Planetário Ibirapuera**

<b>Gratuitas</b>	<b>Abril</b>	<b>Mai</b>	<b>Junho</b>	<b>Total</b>
Público	1438	1114	956	3508
Nº de Sessões	5	4	5	14
Ocupação	40,99%	31,76%	27,25%	100%

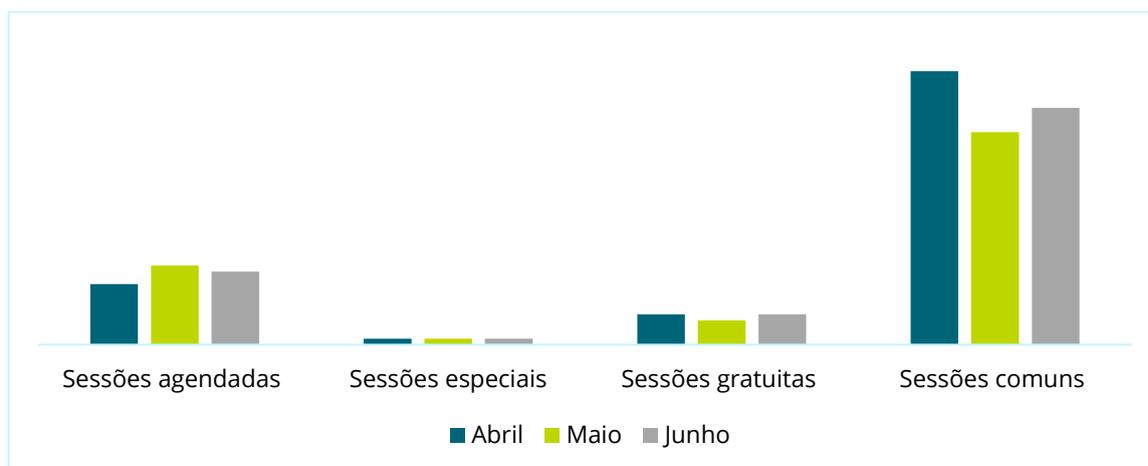
Fonte: Planetário, 2023.

**Tabela 12 - Sessões comuns Planetário Ibirapuera**

<b>Gratuitas</b>	<b>Abril</b>	<b>Mai</b>	<b>Junho</b>	<b>Total</b>
Público	8736	7543	5959	22238
Nº de Sessões	45	35	39	119
Ocupação	39,28%	33,92%	26,80%	100%

Fonte: Planetário, 2023.

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



Fonte: Planetário, 2023.

Como destaque, o Planetário abriu inscrições para o Curso de Reconhecimento de céus. O Curso contou com os ensinamentos do Professor Doutor Marcelo Rubinho. As aulas aconteceram nos dias 15, 16, 17 e 18 de maio das 19H às 21H30 dentro do Planetário Ibirapuera.

**Figura 49 – Banner do curso introdutório: Reconhecimento de céu**



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

De 29 de maio a 02 de junho das 19H às 21H ocorreram as na cúpula do Planetário Ibirapuera e na EMA (Escola municipal de Astrofísica), proferidas pela Professora Dinah Allen, com o tema “Vida e morte das estrelas”.

**Figura 50 – Banner do curso: Vida e morte das estrelas**



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Devido ao grande sucesso e demandas para o curso Reconhecimento do Céu, o Planetário ofereceu outras datas. Proferidas pelo Professor Doutor Marcelo Rubinho, as aulas aconteceram nos dias 19, 20, 21 e 24 de junho das 19H às 21H30 dentro do Planetário Ibirapuera.

**Figura 51 - Banner (volta do curso introdutório): Reconhecimento de céu**



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

No dia 24 de junho o Planetário ofereceu uma sessão exclusiva e gratuita, com apresentação iniciando às 15H. A sessão foi conduzida pelo pesquisador Alexandre Cherman que trouxe aos participantes novidades sobre o tema. A sessão recebeu o título “São João e o Solstício”.

**Figura 52 - Banner São João e o Solstício**



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

A Concessionária informa que está em andamento a reestruturação educacional e pedagógica da Escola Municipal de Astrofísica, que contará com nova grade de atividades e será lançada em breve. Tais ações estão sendo desenvolvidas em parceria com a empresa Ânima, especializada em projetos pedagógicos.

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

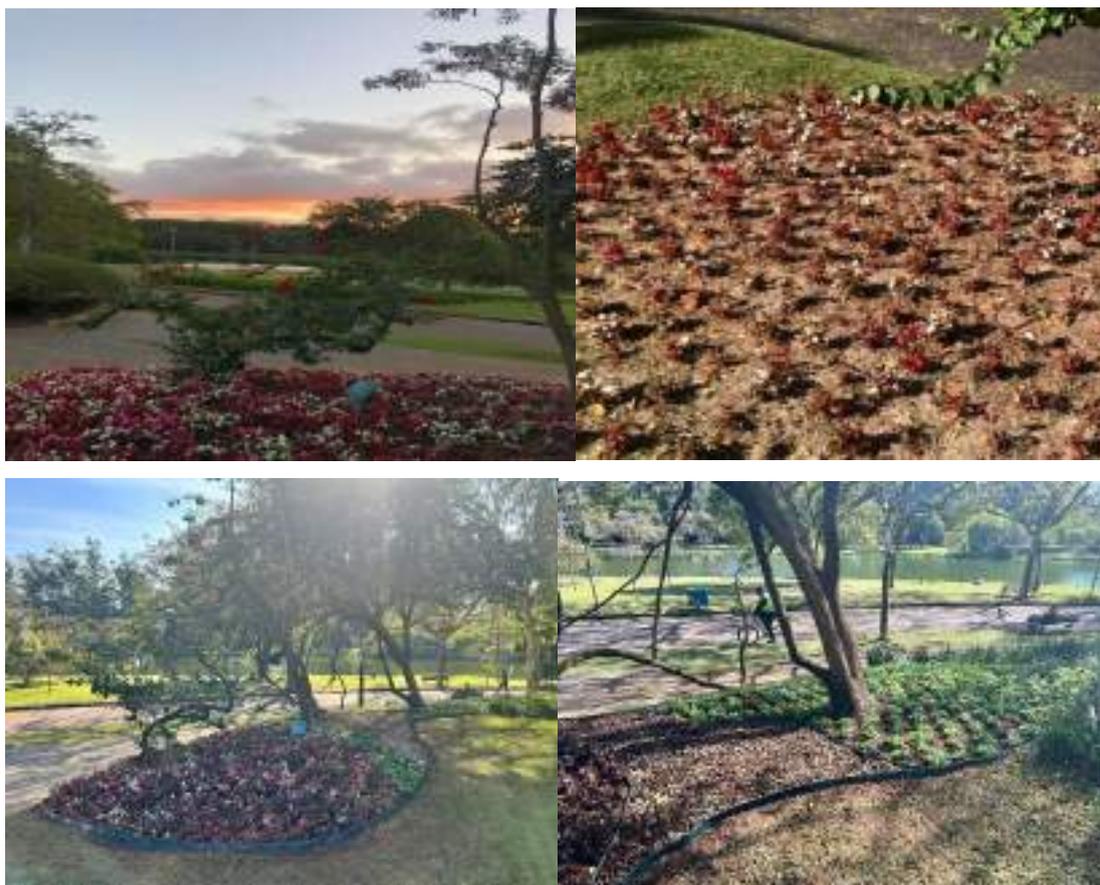
## **1.4.MANEJO E CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS**

Durante o segundo 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 331.594 m<sup>2</sup> (33.159 hectares) de área ao longo deste trimestre.

### **1.4.1. REVITALIZAÇÕES**

Ao longo deste trimestre, foram revitalizados 29 jardins em 9 áreas diferentes, por meio do plantio, limpeza da área, adubação e poda, tendo em vista que no escopo das manutenções pontuais foram realizadas 315 atividades das ordens de serviço passadas para a terceirizada.

**Figura 53 – Revitalização do Jardim de Begônias Planetário**



**Figura 54 – Revitalização do Jardim da Praça do Leão**



**Figura 55 – Revitalização do Jardim do Pacubra**



**Figura 56 – Revitalização do Jardim externo sabia**



**Figura 57 – Revitalização das Jardineiras Vertedouro**



### **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) EMA, (ii) Hub Esportivo, e, (iii) Bambuzal.

**Figura 58 – Novo jardim – EMA**



**Figura 59 – Novo jardim – HUB Esportivo**



**Figura 60 – Novo jardim – Bambuzal**



### **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.

Com o objetivo de recuperação das áreas onde o solo se encontra exposto devido ao excesso de uso, como pisoteio, foram replantados 12.980,19 m<sup>2</sup> (1,29 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 55 – Roçagem de Grama**



#### **1.4.5. RESTAURAÇÃO DE ÁREAS GRAMADAS**

**Figura 56 – Restauração de Áreas gramadas**





#### **1.4.6. PODA DE READEQUAÇÃO DE ARBUSTOS**

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

**Figura 57 - Poda e readequação de arbustos**



#### **1.4.7. 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 64 dias (abril/23).

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.

### 1.4.8. LAUDOS DE SUPRESSÃO

Durante o período alusivo a este relatório, a Urbia encaminhou quatro laudos de manejo arbóreo solicitando a autorização para a supressão de vinte e oito árvores, conforme tabela 13.

### 1.4.9. LAUDOS DE PODA

A Urbia encaminhou dois 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 28 indivíduos arbóreos, conforme tabela 13.

Tabela 13 – Manejo Arbóreo

	<b>Indivíduos solicitados para poda</b>	<b>Indivíduos solicitados para supressão</b>	<b>Total</b>
Abril 2023	15	19	<b>34</b>
Maio 2023	0	0	<b>0</b>
Junho 2023	13	6	<b>19</b>
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>53</b>

Fonte: Áreas Verdes Urbia, 2023.

Figura 58 – Poda de indivíduos arbóreos





**Figura 59 – Poda de indivíduos 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 recobrando as pistas de Cooper e locais com acúmulo de água.

**Figura 60 – Remoção de erva de passarinho**

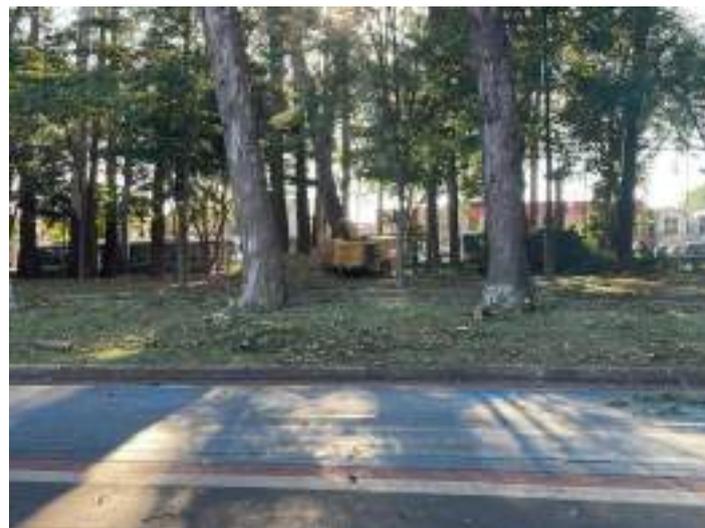




**Figura 61 – Remoção de folhas velhas de palmeiras**



Figura 62 - Trituração dos galhos e reaproveitamento no próprio parque





#### 1.4.10. COMPENSAÇÃO AMBIENTAL

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

**Tabela 14 - Compensação ambiental**

<b>Mês</b>	<b>Compensações</b>
Abril 2023	8
Maio 2023	10
Junho 2023	7
<b>Total</b>	<b>25</b>

Fonte: Áreas Verdes Urbia, 2023.

**Figura 63 – Plantio Compensatório**



### **1.5.RECURSOS HÍDRICOS**

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

O Córrego Boa Vista nasce sob a Rua Maestro Callia, cruza a Rua Amâncio de Carvalho, segue pela Rua Astolfo Araújo, alimenta o lago próximo à Av. Pedro Álvares Cabral onde conflui com as águas advindas do Córrego do Sapateiro, e seguem tamponados para o rio Pinheiros.

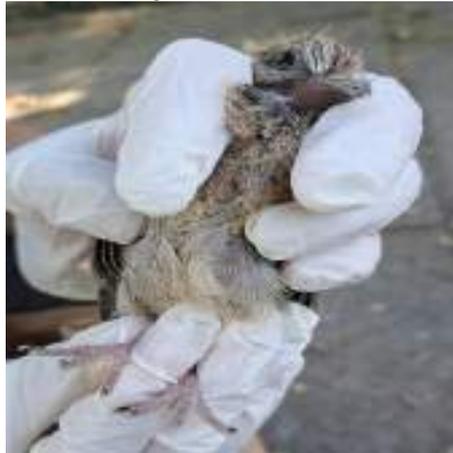
Sabe-se que a qualidade das águas dos lagos do Parque Ibirapuera não é de responsabilidade da Urbia, visto que a formação dos lagos, tem como contribuintes o Córrego do Sapateiro e Boa Vista, externos ao Parque. No entanto, a Urbia realiza o monitoramento trimestral da qualidade das águas dos lagos e córregos do Parque.

No trimestre foram realizadas análises laboratoriais de acordo com a Resolução CONAMA 357, Artigo 15 – Classe 2. Os laudos seguem em anexo a este relatório. Mesmo com a existência da Estação Flotação e Remoção de Flutuantes – EFRF, gerida pela SABESP, a Urbia desenvolve coleta permanente de resíduos e detritos que estejam flutuando nos lagos do Parque.

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

Neste trimestre a Urbia 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, feridos ou com lixo em alguma parte do corpo, em óbito 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 64 – Filhote órfão de Avoante (*Zenaida auriculata* (Des Murs, 1847)) resgatado no dia 24 de junho 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 os relatórios elaborados e encaminhados à Divisão de Fauna Silvestre da Secretaria do Verde e do Meio Ambiente.

**Figura 65 - Fêmea de Gambá-de-orelha-preta (*Didelphis aurita*) encontrado em óbito no dia 21 de junho de 2023. Possível causa da morte: predação por cão doméstico.**



**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, o impacto do lixo para a vida dos animais e o motivo por não poder alimentar a fauna local. Estas temáticas foram usadas como base para a elaboração do reels publicado no dia 04 de junho de 2023 sobre as “três coisas que são proibidas no Parque Ibirapuera” (alimentar a fauna, não utilização de guias em pets, assim como a caça e os maus-tratos) (Figura 66).

A elaboração de conteúdo para o desenvolvimento de placas também estava presente nas ações desenvolvidas. Os assuntos realizados até o momento foram: aves silvestres e domésticas dos lagos; peixes; orientações sobre a fauna do parque; e abelhas-nativas. A equipe de Comunicação Urbia parametrizou, dentro de sua grade de programações duas publicações mensais abordando assuntos sobre a fauna do parque, assim como implementar as placas informativas com o objetivo de mostrar a importância da fauna presente no Parque.

**Figura 66 – Capa do reels sobre as condutas no Parque**



**Fonte:** Urbia, 2023.

Neste trimestre, algumas ações tiveram seu início, como a realização da observação de aves (passarinhada) do dia 25 de junho de 2023. Esta foi a primeira ação em

parceria com o biólogo Pedro Cristales e acontecerá mensalmente no Ibirapuera. Seu objetivo é 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. Ademais, em comemoração ao Dia Mundial do Meio Ambiente (três a cinco de junho), foram realizados diversos programas educacionais, como a passarinhada e soltura de animais silvestres em apoio a Divisão da Fauna Silvestre (DFS) e ao Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA); plantio simbólico de árvore; distribuição de mudas frutíferas e a realização de circuitos ambientais sobre a história, fauna e flora do Parque.

Outra atividade importante para a causa animal foi o resgate de algumas colônias da abelha Boca-de-sapo (*Partamona helleri*). A ação aconteceu no dia 05 de junho em parceria com a ONG “SOS abelhas sem ferrão” e foi de extrema importância para a preservação desses indivíduos do Parque.

A realização de treinamentos mensais estão presentes no cotidiano e nas metas do Parque. Nesses três últimos meses foram abordadas as seguintes temáticas: (i) “Controle de animais sinantrópicos em parques urbanos” que aconteceu no dia 28 e abril - ministrado pela Amanda Sayuri (assistente operacional), Beatriz Secall (bióloga) e Letícia Palmeira (nutricionista); (ii) “Orientações sobre a gripe aviária”, o qual foi ministrado no dia 15 de junho pela Patrícia de Oliveira (enfermeira ocupacional); e o (iii) “Controle do *Aedes aegypti* no Pq. Ibirapuera”, o qual foi realizado, em parceria com a Unidade de Vigilância em Saúde (UVIS), pela médica veterinária Cristina Sato.

Para mais, as visitas técnicas continuaram 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 orientação dos 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 também são 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; manejos específicos, como das Abelhas-nativas em locais de risco pela SOS Abelhas sem ferrão; e o estudo de impacto ambiental para implementação de determinadas ideias comerciais, como os pedalinhos.

Ainda, a Concessionária manteve a parceria com a Organização Não Governamental (ONG) Bicho do Parque e suas voluntárias para a destinação dos animais abandonados, como o filhote de Gato-doméstico (*Felis catus*) deixado em um dos bancos do Ibirapuera no dia 26 de abril e o Cachorro-doméstico (*Canis lupus familiaris*) abandonado no dia 25 de junho – figura 67 e 68.

**Figura 67 – Gato-doméstico (*Felis catus*) em sua casa adotiva. Ele foi abandonado no Parque Ibirapuera no dia 26 de abril**



**Fonte:** Urbia, 2023.

A Urbia, analisa, fiscaliza e controla por meio do seu Departamento de Fauna o uso de drones no Ibirapuera, seguindo a Portaria nº49 da SVMA. Os controles são importantes evitando possíveis acidentes com a fauna e flora do local. Por fim, foram realizadas algumas reuniões com a Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP) para a implementação do meliponário no Parque. O projeto e a formalização da parceria estão sendo elaborados e terá seu início prático em agosto deste ano, onde será feito a iscagem de alguns indivíduos do Ibirapuera.

**Figura 68 - Cachorro doméstico (*Canis lupus familiaris*) no dia 25 de junho de 2023**



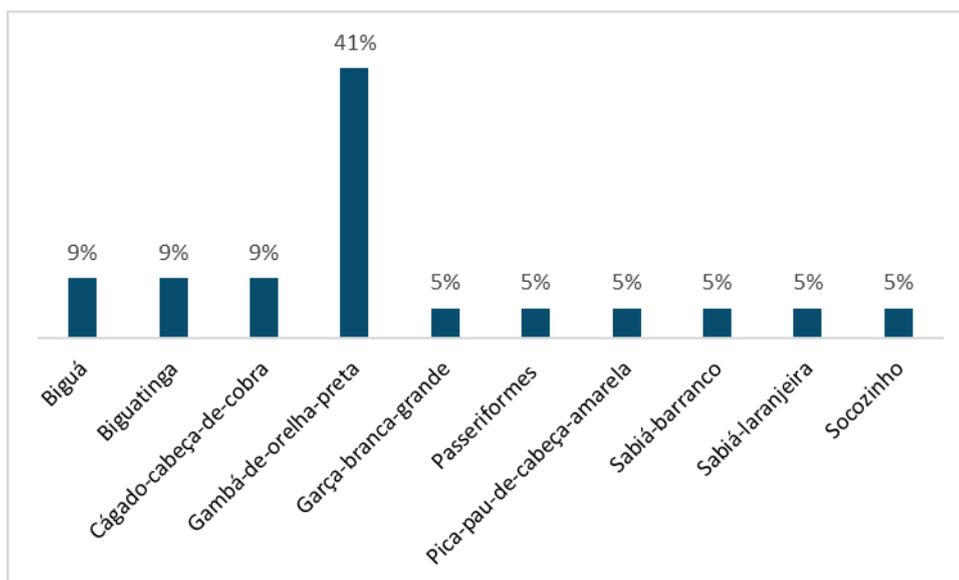
**Fonte:** Urbia, 2023.

## 1.7. OCORRÊNCIAS COM FAUNA

Registraram para o período cinquenta e cinco casos. Destes, trinta e três foram encaminhados a Divisão da Fauna Silvestre (DFS) (Quadro 3) e vinte e dois apresentaram outros destinos (Quadro 4), como fuga no momento do resgate e soltura em algum local seguro do Parque. O período de maior ocorrência, daqueles que foram encaminhados a DFS, foi o mês de junho, com vinte e um indivíduos.

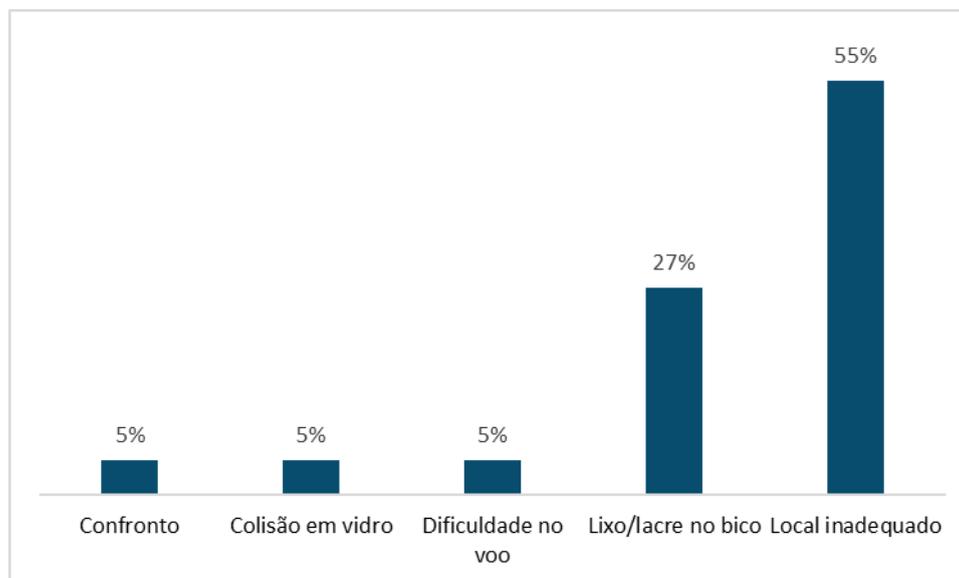
O Gambá-de-orelha-preta (*Didelphis aurita*) foi a espécie de maior ocorrência entre os indivíduos que não foram encaminhados a Divisão da Fauna Silvestre (DFS) Quadro 5, com 09 indivíduos (41%) - Gráfico 3. Destes, 55% estavam em locais inadequados (Gráfico 4), ou seja, dentro de edifícios, lixeiras 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, 64% foram soltos em localidades tranquilas, com rota de fuga e sem muita movimentação no Parque - Gráfico 5.

**Gráfico 3 - Espécies de ocorrência que não foram encaminhadas à DFS**



Fonte: Urbia, 2023.

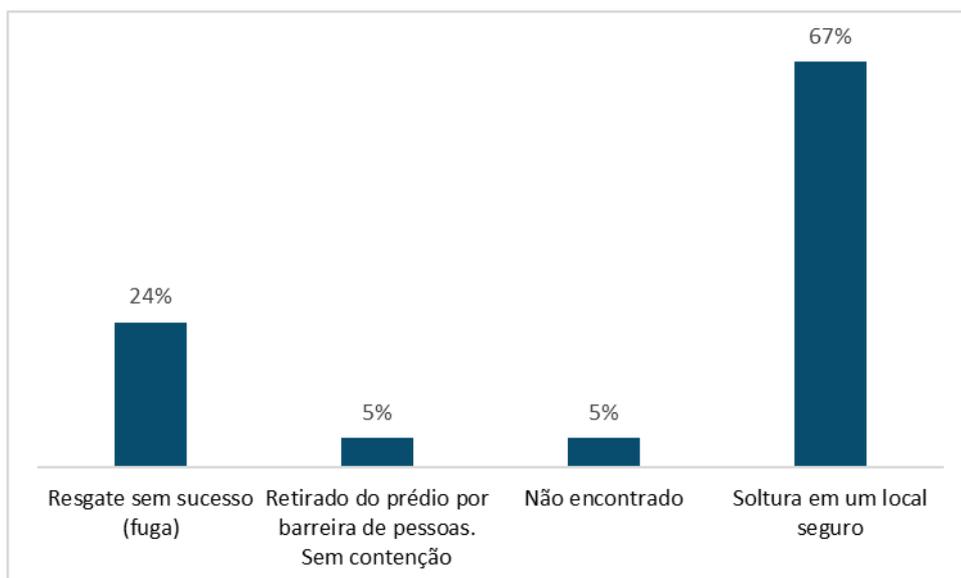
**Gráfico 4 - Motivo do resgate dos animais que não foram encaminhados à DFS**



**Fonte:** Urbia, 2023.

Além disso, vale ressaltar que 27% os espécimes registrados estavam com lacre ou lixo em alguma região do corpo, como pescoço e bico (Figuras 69 e 70). Entretanto, não se obteve 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 e encaminhados a Divisão da Fauna Silvestre (DFS). 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 dos animais que não foram encaminhados à DFS**



**Fonte:** Urbia, 2023.

**Figura 69 - Biguatinga fêmea (*Anhinga anhinga* (Linnaeus, 1766)) com laque no pescoço**



**Fonte:** Urbia, 2023.

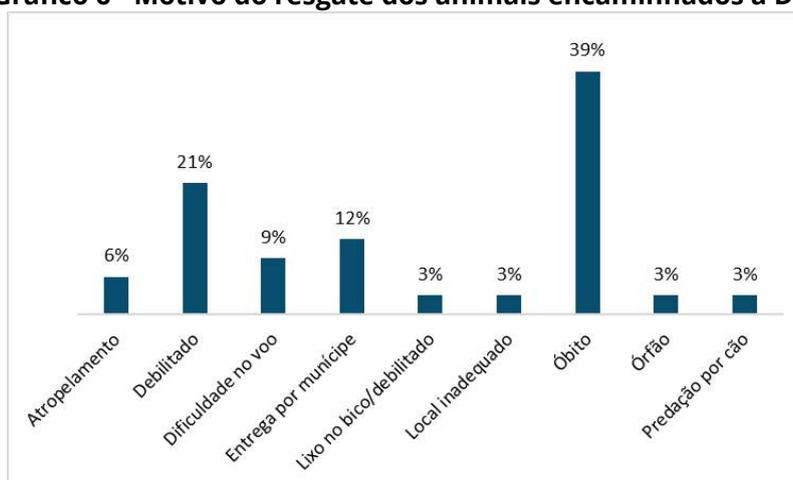
**Figura 70 - Biguá (*Nannopterum brasilianum* (Gmelin, 1789)) com lacre na região cervical e quadro bucal**



**Fonte:** Urbia, 2023.

Em relação aos animais encaminhados a Divisão da Fauna Silvestre (DFS), 39% foram entregues já em óbito (Gráfico 6), em que 3% 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 do resgate dos animais encaminhados à DFS**

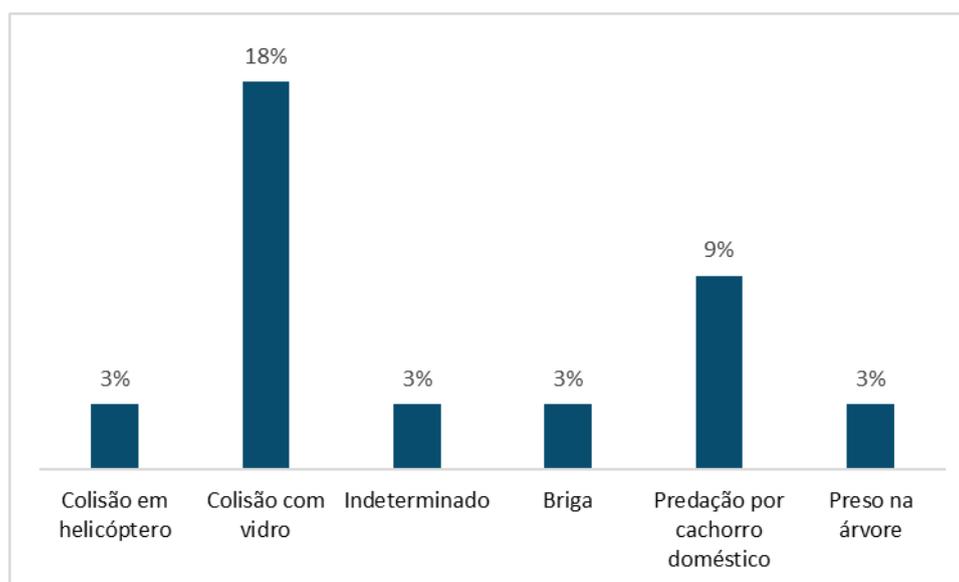


**Fonte:** Urbia, 2023.

Contudo, vale evidenciar que 18% dos indivíduos foram a óbito por colisão em vidro (Gráfico 7), em especial, no edifício Fundação Bienal de São Paulo, localizado no Parque. O Sabiá-una macho (*Turdus flavipes* Vieillot, 1818) encontrado no dia 18 de maio de 2023 (Figura 71), é um dos diversos exemplos relatados.

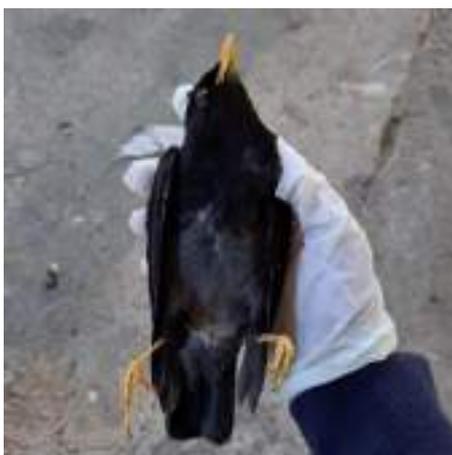
Além disso, assim como os não encaminhados à Divisão da Fauna Silvestre, o Gambá-de-orelha-preta (*Didelphis aurita*) foi a espécie de maior ocorrência (30%), seguida pelos filhotes de Avoante (*Zenaida auriculata* (Des Murs, 1847)), com 12% (Gráfico 8). Estes apresentam uma maior vulnerabilidade, principalmente por não serem tão rápidos em relação aos cachorros-domésticos e aos próprios visitantes do Parque.

**Gráfico 7 - Possível causa do óbito dos indivíduos encaminhados à DFS**



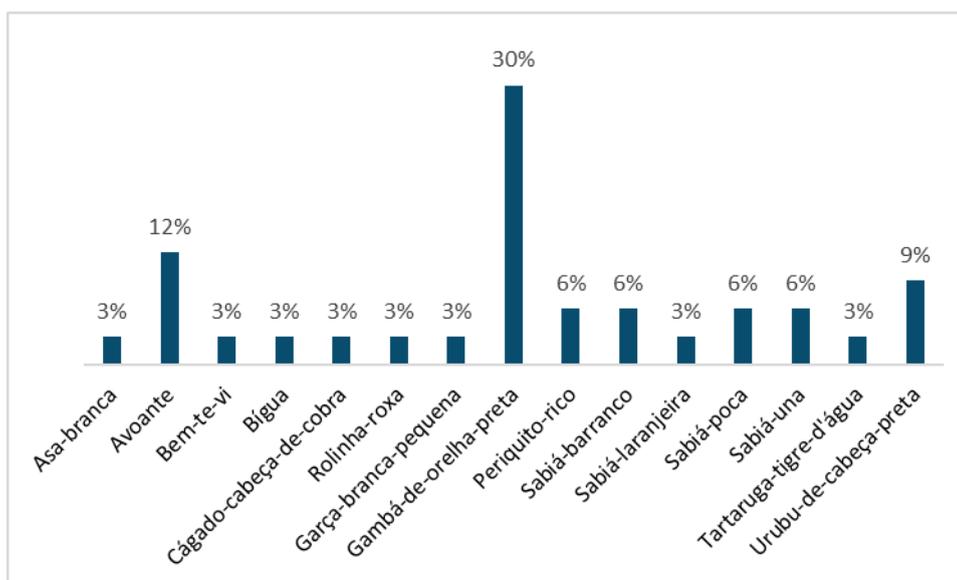
**Fonte:** Urbia, 2023.

**Figura 71 - Sabiá-una (*Turdus flavipes* (Vieillot, 1818)) vítima de colisão em vidro na Fundação Bienal**



Fonte: Urbia, 2023.

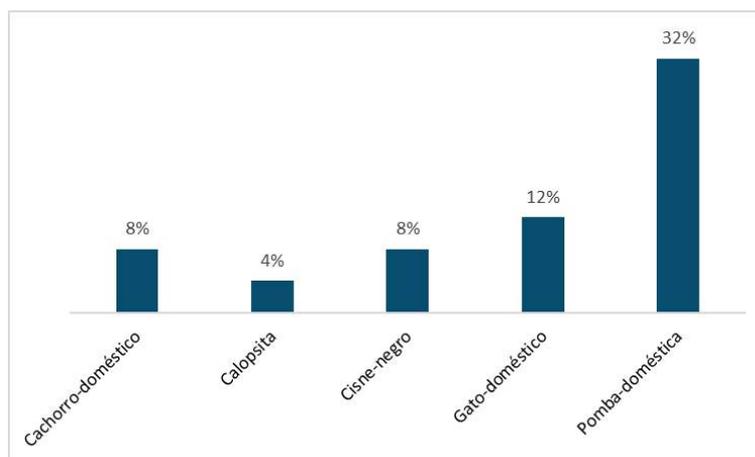
**Gráfico 8 - Possível causa do óbito dos indivíduos encaminhados à DFS**



Fonte: Urbia, 2023.

O Parque realiza, também, alguns cuidados referentes a fauna doméstica, na qual se registrou, nesses três meses, 16 indivíduos divididos em cinco diferentes espécies (Gráfico 9), sendo a Pomba-doméstica o mais recorrente, com 32%. Sabendo disso, o abandono e o óbito foram as causas mais frequentes das ocorrências, com 21% dos casos (Gráfico 10).

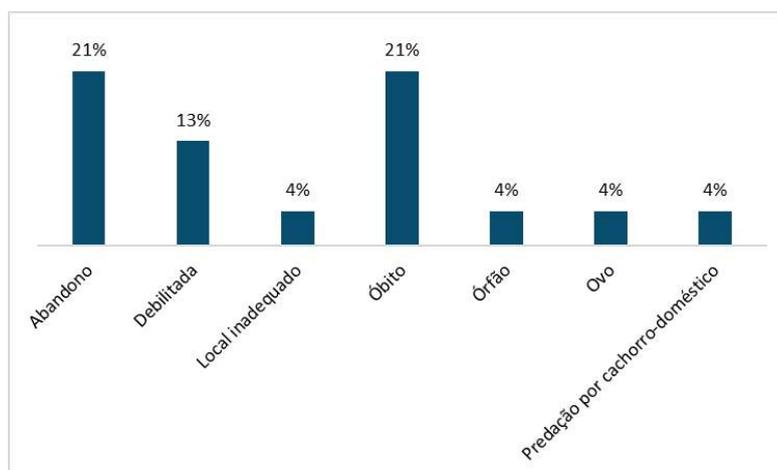
**Gráfico 9 – Espécie dos animais domésticos pontuados de abril a junho de 2023**



**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*). Os animais atendidos pela equipe de Fauna da concessionária são apresentados nos Quadros 3, 4 e 5.

**Gráfico 10 – Motivo do resgate dos animais domésticos presente no Ibirapuera**



**Fonte:** Urbia, 2023.

**Quadro 3: Animais silvestres encaminhados à Divisão da Fauna Silvestre**

<b>Indivíduo (n°)</b>	<b>Nome popular</b>	<b>Espécie</b>	<b>Motivo do resgate</b>	<b>Condição física/clínica</b>	<b>Maturidade</b>	<b>Óbito/motivo</b>
<b>1</b>	Cágado-cabeça-de-cobra	Hydromedusa tectifera	Óbito	Marca de mordida na região do pescoço	Filhote	Predação por cachorro-doméstico
<b>2</b>	Periquito-rico	Brotogeris tirica	Alteração comportamental (provável colisão)	Sem alteração	Adulto	-
<b>3</b>	Gambá-de-orelha-preta	Didelphis aurita	Atropelamento	Imóvel e com um dos olhos saltados	Adulto	-
<b>4</b>	Garça-branca-pequena	Egretta thula	Dificuldade de voo	Desvio nítido em Membro Torácico Esquerdo (MTE)	Adulto	-
<b>5</b>	Avoante	Zenaida auriculata	Debilitado	Estado Nutricional (EN) ruim	Jovem	-
<b>6</b>	Rolinha-roxa	Columbina talpacoti	Entregue por munícipe	Sem o olho direito, papo muito cheio e bico torto (pela alimentação forçada)	Filhote	-
<b>7</b>	Sabiá-barranco	Turdus leucomelas	Debilitado	Olhos e Membro Pélvico Esquerdo (MPE) machucados	Jovem	-
<b>8</b>	Sabiá-poca	Turdus amaurochalinus	Óbito	Sem alteração	Jovem	Colisão em vidro (Bional)
<b>9</b>	Sabiá-una	Turdus flavipes	Óbito	Sangue na Cavidade Oral (CO)	Adulto	Colisão em vidro (Bional)
<b>10</b>	Urubu-de-cabeça-preta	Coragyps atratus	Óbito	Sem alteração	Adulto	Indeterminado

Indivíduo (n°)	Nome popular	Espécie	Motivo do resgate	Condição física/clínica	Maturidade	Óbito/motivo
11	Gambá-de-orelha-preta	Didelphis aurita	Local inadequado/debilitado	Calda e genital com queimaduras. Focinho machucado	Adulto	-
12	Biguá	Nannopterum brasilianum	Lixo no bico/debilitado	Estado Nutricional (EN) ruim e fraco	Adulto	-
13	Gambá-de-orelha-preta	Didelphis aurita	Óbito	Mordidas na região do pescoço e pele exposta na cauda	Adulto	Predação por cachorro-doméstico
14	Urubu-de-cabeça-preta	Coragyps atratus	Debilitado	Regurditando um líquido amarronzado	Adulto	-
15	Sabiá-una	Turdus flavipes	Óbito	Sem alteração	Adulto	Colisão em vidro (Bial)
16	Gambá-de-orelha-preta	Didelphis aurita	Entrega por munícipe	Sem alteração	Jovem	-
17	Asa-branca	Patagioenas picazuro	Órfão	Sem alteração, mas amuado	Filhote	-
18	Sabiá-barranco	Turdus leucomelas	Óbito	Sem alteração, mas com cloaca suja	Adulto	Colisão em vidro (Bial)
19	Sabiá-laranjeira	Turdus rufiventris	Óbito	Sem alteração, mas com cloaca suja	Adulto	Colisão em vidro (Bial)
20	Sabiá-poca	Turdus amaurochalinus	Óbito	Sangue na Cavidade Oral (CO)	Adulto	Colisão em vidro (Bial)
21	Tartaruga-tigre-d'água	Trachemys dorbigni	Debilitado	Sem alteração, mas amuado	Adulto	-
22	Sabiá-poca	Turdus amaurochalinus	Óbito	Sem alteração	Adulto	Colisão em vidro

Indivíduo (n°)	Nome popular	Espécie	Motivo do resgate	Condição física/clínica	Maturidade	Óbito/motivo
23	Gambá-de-orelha-preta	Didelphis aurita	Debilitado	Narinas sangrando	Adulto	-
24	Gambá-de-orelha-preta	Didelphis aurita	Atropelamento	Cauda com cicatrizes recentes	Adulto	-
25	Periquito-rico	Brotogeris tirica	Óbito	Estado Nutricional (EN) ruim, calo na narina e hematomas nas costas e peito	Adulto	Briga
26	Gambá-de-orelha-preta	Didelphis aurita	Óbito	Ferimentos na região do pescoço e cavidade oral	Adulto	Predação por cachorro-doméstico
27	Bem-te-vi	Pitangus sulphuratus	Dificuldade no voo	Sem alteração	Adulto	-
28	Urubu-de-cabeça-preta	Coragyps atratus	Óbito	Dilacerado	Adulto	Colisão por helicóptero
29	Gambá-de-orelha-preta	Didelphis aurita	Debilitado	Sem um dos olhos, gengiva sangrando, com ácaros e sem movimento nos membros pélvicos	Adulto	-
30	Avoante	Zenaida auriculata	Entrega por munícipe	Sem alteração, mas com cloaca suja	Filhote	-
31	Avoante	Zenaida auriculata	Entrega por munícipe	Machucado no bico e em um dos dígitos	Filhote	-
32	Avoante	Zenaida auriculata	Predação por cachorro-doméstico	Diversos furos pelo corpo, incluindo no papo e no peito	Filhote	-

Indivíduo (n°)	Nome popular	Espécie	Motivo do resgate	Condição física/clínica	Maturidade	Óbito/motivo
33	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Óbito	Esmagada. Larvas e moscas sobre seu corpo	Adulto	Esmagamento (preso na árvore)

Fonte: Fauna Urbia, 2023.

#### Quadro 4: Animais silvestres não encaminhados à Divisão da Fauna Silvestre

Indivíduo (n°)	Nome popular	Espécie	Motivo do resgate	Condição clínica	Maturidade	Destinação
1	Socozinho	<i>Butorides striata</i>	Lixo no bico/pescoço	Lixo no bico e amuado	Adulto	Resgate sem sucesso (fuga)
2	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Local inadequado	Sem alteração	Jovem	Soltura em local seguro
3	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Local inadequado	Sem alteração	Jovem	Soltura em local seguro
4	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Confronto	Sem alteração, mas assustado	Adulto	Soltura em local seguro
5	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Local inadequado	Sem alteração	Jovem	Soltura em local seguro
6	Garça-branca-grande	<i>Ardea alba</i>	Lixo no bico/pescoço	Sem alteração	Adulto	Resgate sem sucesso (fuga)
7	Passeriformes	<i>Não identificada</i>	Local inadequado	Sem alteração	Adulto	Retirado do prédio por barreira de pessoas. Sem contenção
8	Cágado-cabeça-de-cobra	<i>Hydromedusa tectifera</i>	Local inadequado	Sem alteração	Filhote	Soltura em local seguro

Indivíduo (n°)	Nome popular	Espécie	Motivo do resgate	Condição clínica	Maturidade	Destinação
9	Cágado-cabeça-de-cobra	<i>Hydromedusa tectifera</i>	Local inadequado	Sem alteração	Filhote	Soltura em local seguro
10	Biguá	<i>Nannopterum brasilianum</i>	Lixo no bico/pescoço	Sem alteração	Adulto	Resgate sem sucesso (fuga)
11	Biguatinga	<i>Anhinga anhinga</i>	Lixo no bico/pescoço	Sem alteração	Adulto	Resgate sem sucesso (fuga)
12	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Local inadequado	Sem alteração	Adulto	Soltura em local seguro
13	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Local inadequado	Sem alteração	Jovem	Soltura em local seguro
14	Biguatinga	<i>Anhinga anhinga</i>	Lixo no bico/pescoço	Debilidada	Adulto	Lacre retirado. Soltura realizada
15	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Local inadequado	Sem alteração	Jovem	Soltura em local seguro
16	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Local inadequado	Um dígito com pequeno machucado	Jovem	Soltura em local seguro
17	Sabiá-laranjeira	<i>Turdus rufiventris</i>	Dificuldade no voo	Sem alteração	Adulto	Soltura em local seguro
18	Gambá-de-orelha-preta	<i>Didelphis aurita</i>	Local inadequado	Sem alteração	Adulto	Soltura em local seguro
19	Sabiá-barranco	<i>Turdus leucomelas</i>	Colisão em vidro	Sem alteração	Adulto	Soltura em local seguro
20	Biguá	<i>Nannopterum brasilianum</i>	Lixo no bico/pescoço	Sem alteração	Adulto	Não encontrado
21	Pica-pau-de-cabeça-amarela	<i>Celeus flavescens</i>	Dificuldade no voo	Machucado cicatrizado na região costal	Adulto	Soltura em local seguro

Fonte: Fauna Urbia, 2023.

**Quadro 5: Ocorrência de animais domésticos no Parque Ibirapuera**

Indivíduo (nº)	Nome popular	Espécie	Motivo do resgate	Condição clínica	Maturidade	Destinação
1	Cachorro-doméstico	Canis lupus familiaris	Abandono	Leve ferimento na região da orelha	Jovem	Não foi possível capturá-lo
2	Pomba-doméstica	Columba livia	Debilitada	Alteração comportamental	Adulta	Pavilhão das aves
3	Pomba-doméstica	Columba livia	Debilitada	Caída e com respiração fraca	Adulta	Óbito/Descarte
4	Gato-doméstico	Felis catus	Abandono	Sem alteração	Adulto	Lar temporário (ONG)
5	Gato-doméstico	Felis catus	Abandono	Sem alteração	Filhote	Adoção (ONG)
6	Pomba-doméstica	Columba livia	Óbito (predação)	Sem metade do corpo	Adulta	Descarte
7	Pomba-doméstica	Columba livia	Óbito	Sem alteração	Adulta	Descarte
8	Pomba-doméstica	Columba livia	Óbito	Sem alteração	Adulta	Descarte
9	Pomba-doméstica	Columba livia	Debilitada	Membro pélvico inflamado (fio de cabelo)	Adulta	Óbito/Descarte
10	Pomba-doméstica	Columba livia	Órfão	Estado Nutricional (EN) ruim	Adulta	Soltura e monitoramento
11	Pomba-doméstica	Columba livia	Óbito (atropelamento)	Esmagamento	Adulta	Descarte
12	Gato-doméstico	Felis catus	Óbito	Larvas na boca	Adulto	Divisão da Fauna Silvestre
13	Cisne-negro	Cygnus atratus	Ovo	Sem alteração	-	Divisão da Fauna Silvestre
14	Cisne-negro	Cygnus atratus	Local inadequado	Sem alteração	Adulto	Soltura em local seguro
15	Calopsita	Nymphicus	Abandono	Sem alteração	Adulta	Doação

		hollandicus				
<b>16</b>	Cachorro-doméstico	Canis lupus familiaris	Abandono	Leve ferimento no Membro Pélvico Esquerdo (MPE) e no nariz	Jovem	Lar temporário (protetoras)

**Fonte:** Fauna Urbia, 2023.

## **1.8.GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS**

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

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

Além dos resíduos produzidos pelo consumo, o Parque recolhe também os resíduos das atividades de manejo, como podas, cortes de grama e outras atividades. Os resíduos de poda e supressão quando não identificados contaminantes seguem o disposto da Portaria nº 068/SVMA-G/2022, a qual trata da compostagem e reciclagem de resíduos provenientes dos serviços de manejo, manutenção e conservação de espécies arbóreas nos parques municipais.

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

**Figura 72: Nova Central de resíduos do Parque**



Fonte: Urbia, 2023.

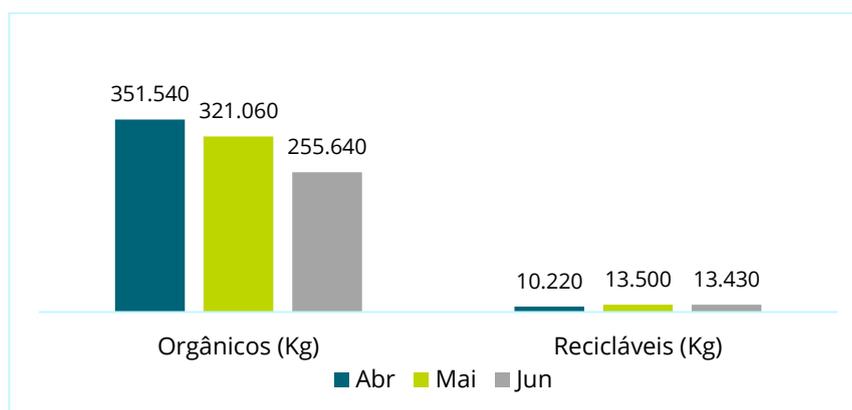
Os resíduos provenientes das atividades de manejo são parcialmente utilizados para alimentar a própria cadeia de tratamento das áreas verde. O restante, é destinado para aterros licenciados, assim como o lixo orgânico e a casca de coco verde. A compostagem já está fase avançada de estudos e será implementada em breve. O gerenciamento dos resíduos é demonstrado na Tabela 15. Para o período apurado observou-se maior geração de resíduos no mês de abril, com destaque para os orgânicos (Gráfico 11.)

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

	<b>Orgânicos (Kg)</b>	<b>Recicláveis (Kg)</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>Janeiro 2023</b>	334.890	9.710	344.600	32,68%
<b>Fevereiro 2023</b>	406.810	15.020	421.830	40,00%
<b>Março 2023</b>	283.860	4.230	288.090	27,32%
<b>Total</b>			<b>1.054.520</b>	

Fonte: Gestão de Resíduos Urbia, 2023.

**Gráfico 11: Geração de resíduo no 2º trimestre de 2023**



Fonte: Gestão de Resíduos, 2023.

## 1.9.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.

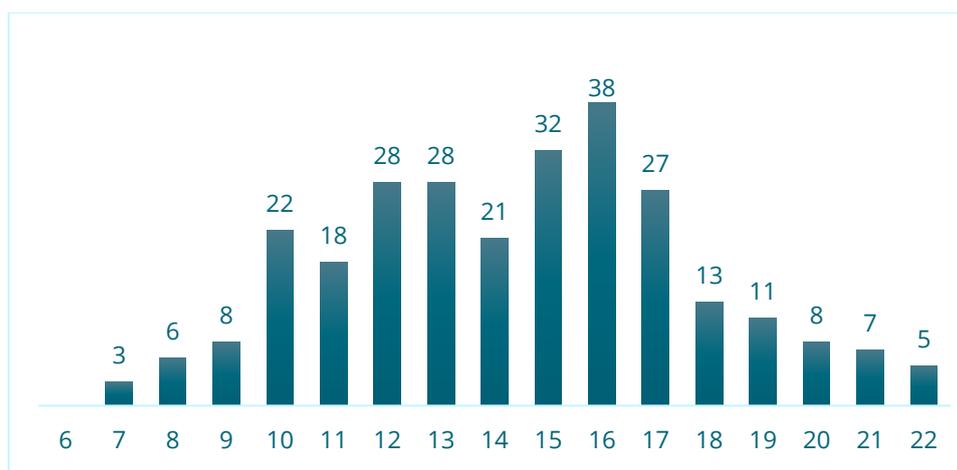
Segundo o plano de atendimento emergencial (PAE), o primeiro atendimento se dá pela identificação do ocorrido pelos seguranças e vigilantes patrimoniais do parque que acionam a equipe de socorristas sempre que necessário. Quando acionados, os socorristas iniciam o atendimento no local do chamado e, se 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.

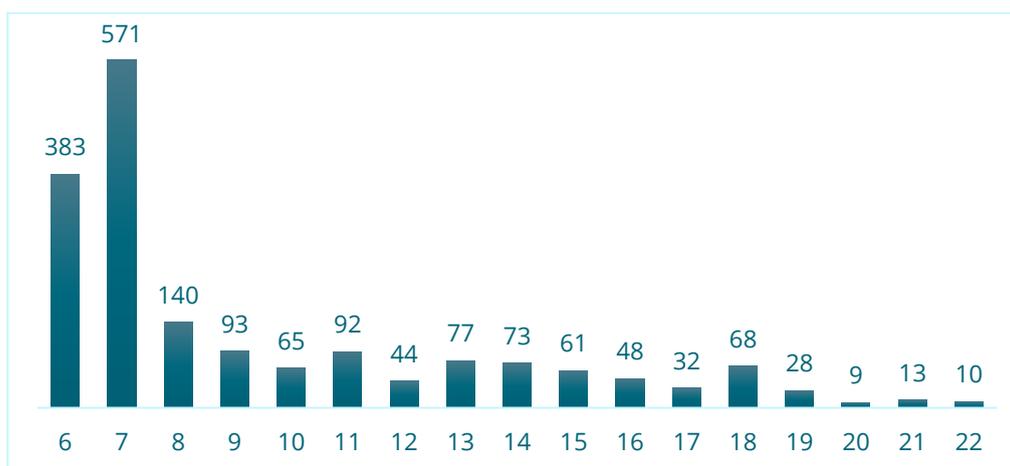
Para o período apurado (01/04/2023 à 30/06/2023), constataram-se 2082 atendimentos ao público em registros no ambulatório médico do Parque do Ibirapuera. A maioria das ocorrências registradas pelos usuários foi registrada entre 12h às17h (Gráfico 12), e para os colaboradores as ocorrências/atendimentos se destacaram entre 06h e 08h (Gráfico 13).

**Gráfico 12 - Ocorrências por Horário – Usuários**



Fonte: Ambulatório, 2023.

**Gráfico 13 - Ocorrências por Horário - Colaborador**



Fonte: Ambulatório, 2023.

Quanto aos atendimentos prestados aos colaboradores, observa-se então, elevado número de aferições de pressão arterial no primeiro período da manhã devido à liberação de trabalhadores para execução de serviços em altura acima de 2m (dois metros) com risco de queda, sendo esta, uma recomendação da mantenedora Construcap CCPS e do Departamento de Segurança do Trabalho (Tabela 17).

Dos atendimentos prestados pela equipe de saúde aos usuários (Tabela 16), 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. Vale ressaltar o atendimento realizado pela equipe de saúde e bombeiros para assistência a um usuário na data do dia 11/05/2023, que apresentou uma parada cardiorrespiratória e prontamente foi utilizado o DEA – desfibrilador externo automático do Parque do Ibirapuera e com apoio de toda equipe, obteve um resultado favorável com reversão da parada cardiorrespiratória.

**Tabela 16 – Ocorrências dos usuários**

<b>OCORRÊNCIAS</b>	<b>USUÁRIOS</b>
QUEIXA CLÍNICA	106
ACIDENTE COM BICICLETA	38
ACIDENTE NO FUTEBOL	25
QUEDA DA PRÓPRIA ALTURA	22
QUEDA DE PATINS	21
ACIDENTE COM TRICICLO	14
TRAUMAS / OUTROS	10
ACIDENTE NO BASQUETE	9
QUEDA DE SKATE	8
QUEDA DE BRINQUEDO	7
FERIMENTOS	4
ACIDENTE NO VÔLEI	3
QUEDA DE PATINETE	3
MORDIDA DE CACHORRO	2
PCR	1
QUEDA DA ESTÁTUA	1
QUEDA DE MOTO	1
<b>TOTAL</b>	<b>275</b>

Fonte: Ambulatório Urbia, 2023.

**Tabela 17 – Ocorrências dos colaboradores**

<b>OCORRÊNCIAS</b>	<b>COLABORADORES</b>
TRABALHO EM ALTURA	1106
QUEIXA CLÍNICA	678
FERIMENTOS	6
QUEDA DA PRÓPRIA ALTURA	5
TRAUMAS / OUTROS	5
QUEDA DE BIKE	5
MORDIDA DE CACHORRO	1
QUEDA DE MOTO	1
<b>TOTAL</b>	<b>1807</b>

Fonte: Ambulatório Urbia, 2023.

Quanto da origem dos atendimentos (Tabela 18), observou-se a predominância dos atendimentos “internos” (86,8 %). As condutas com usuários são apresentadas na Tabela 19 e as condutas com colaboradores na Tabela 20.

**Tabela 18 - Origem dos atendimentos**

TIPO DE OCORRÊNCIA	ATENDIMENTOS	%
ATENDIMENTO A COLABORADORES	1807	86,8 %
ATENDIMENTO A USUÁRIOS	275	13,2 %
<b>TOTAL</b>	<b>2082</b>	

Fonte: Serviço médico Urbia, 2023.

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

MEDIDAS TOMADAS	USUÁRIO	%
MEDICAÇÃO	121	44,0%
CURATIVO	54	19,7%
AVALIAÇÃO E ORIENTAÇÕES	44	16,0%
REMOÇÃO	29	10,5%
MEDICAÇÃO / CURATIVO	27	9,8%
	<b>275</b>	

Fonte: Serviço médico Urbia, 2023.

**Tabela 20 - Conduas para os atendimentos aos colaboradores**

MEDIDAS TOMADAS	COLABORADOR
AVALIAÇÃO E ORIENTAÇÕES	1447
MEDICAÇÃO	328
CURATIVO	25
MEDICAÇÃO / CURATIVO	3
REMOÇÃO	4
<b>TOTAL</b>	<b>1807</b>

Fonte: Serviço médico Urbia, 2023.

Por fim, considerando o público acumulado 4.356.004 visitantes ao Parque Ibirapuera para o período apurado, conclui-se que a maior incidência ocorreu no mês de junho de 2023, sendo que os atendimentos representaram na sua totalidade 0,046 do público assistido (Tabela 21). O tempo médio de resposta para os atendimentos foi de 4'05".

**Tabela 21 – 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	1.305.926	29,98 %	480	23,06 %	0,036
MAIO	1.471.847	33,79 %	664	31,89 %	0,045
JUNHO	1.578.231	36,23 %	938	45,05 %	0,059
<b>TOTAL</b>	<b>4.356.004</b>		<b>2082</b>		<b>0,046</b>

Fonte: Serviço médico Urbia, 2023.

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

### **1.10. 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.

## 1.11. CONSICENTIZAÇÃO E INCLUSÃO

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

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

**Figura 73: nos brinquedos acessíveis do parquinho do auditório.**



Além de atenção às propostas físicas, no âmbito social a Urbia atenta-se aos grupos vulneráveis, fruto de comportamentos históricos e estruturais. A agenda de treinamentos da equipe Urbia contempla temas como diversidade e inclusão. 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.

**Figura 74: Passeio PCD com o Ibiratour**



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

## 1.12. 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 6.

**Quadro 6: AVCB emitidos e as respectivas validades**

<b>Documento</b>	<b>Local</b>	<b>Validade</b>
AVCB N° 610078	Planetário	26/10/2024
AVCB N° 615691	Escola Municipal de Astrofísica	13/12/2025
AVCB N° 634426	PACUBRA - Pavilhão das Culturas Brasileiras	04/04/2026
AVCB N° 634427	OCA	04/04/2026
AVCB N° 627467	Auditório Ibirapuera	28/02/2025

Fonte: QSMA Urbia, 2023.

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

## 1.13. ZELADORIA E LIMPEZA

O Parque Ibirapuera vem recebendo um crescente número de visitantes, onde, somente neste trimestre contabilizou-se mais de 4,3 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, assim como o avanço da vacinação. Mesmo com a flexibilização, os protocolos de saúde e controle sanitário dos equipamentos públicos estabelecidos pela Urbia, ainda seguem rigorosos.

### **1.13.1. LIMPEZA EM ÁREAS EXTERNAS E INTERNAS**

Como medida para alcançar a excelência nas atividades de limpeza e conservação, no último trimestre foi implantada na operação do Parque Ibirapuera, a varrição mecanizada das vias pavimentadas. Anteriormente a atividade era executada com vassoura, pá e carrinho lutocar. Atualmente a operação de varrição é feita com duas varredoras elétricas, que operam no período matutino e noturno. Esta implantação trouxe diversas melhorias, das quais destacamos (i) maior eficiência e rapidez na execução; (ii) serviço executado com segurança; (iii) menor esforço físico, e (iv) redução de custo com efetivo humano.

**Figura 75: Varredoras 01 e 02 elétrica com mangueira de sucção.**



**Figura 76: Varrição lado externo e interno.**



Durante o trimestre, a equipe de Zeladoria e Limpeza realizou lavagens e sanitização das quadras, com o objetivo de realçar as cores, remoção de quaisquer sujidades que pudessem trazer malefícios aos usuários, bem como melhorar a experiência dos munícipes deixando com mais aspecto de novo o local (Figura 77).

Figura 77: Limpeza das quadras e pista de skate.

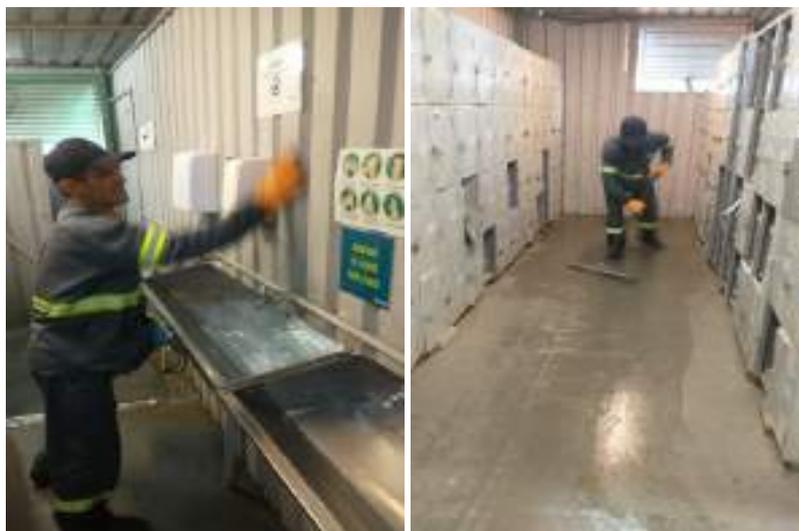


**Figura 78: Sanitização da quadra de vôlei de areia.**



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

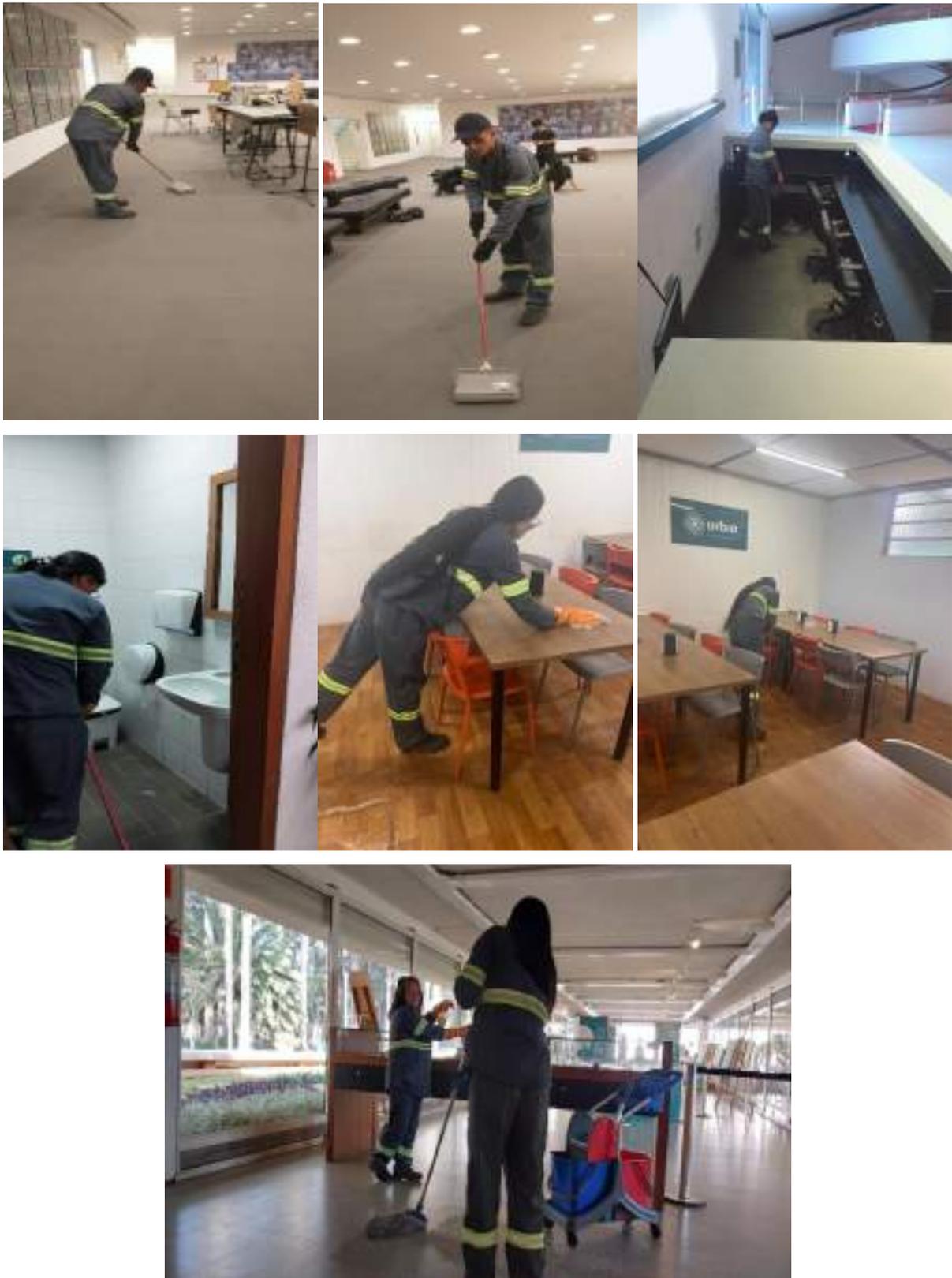
**Figura 79: Limpeza de vestiário.**



**Figura 80: Limpeza e higienização dos bancos e bebedouros.**



Figura 81: Limpeza pedrial.



## 2. COMPARATIVO AOS PLANOS OPERACIONAIS

**QUADRO 7: ANÁLISE DE CONFORMIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS COMPARATIVAMENTE AOS PLANOS OPERACIONAIS**

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

PLANO OPERACIONAL	ITEM	STATUS
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 disponibilizado de forma online e/ou impressa.	Atendido
Plano de Atendimento e Experiência	Disponibilizar materiais impressos e informações diversas, considerando Pluralidade na linguagem dos materiais de comunicação.	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;	Parcialmenteatendido. A conclusão depende do Plano de Intervenções
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 braille, audiodescrição, QR Code e/ou outras tecnologias. Buscar atualização nas tecnologias assistivas.	Parcialmenteatendido. 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 melhorem a experiência das pessoas com deficiência, ou de mobilidade reduzida.	Depende do Plano de Intervenções
Plano de Atendimento e Experiência	Os serviços de carga e descarga e embarque e desembarque de passageiros nas áreas de acesso aos parques deverão causar o mínimo de impacto dentro dos parques.	Atendido
Plano de Atendimento e Experiência	Regular o uso do espaço dos parques pelas atividades de serviços de alimentação, conveniência e souvenir realizadas por meio de estruturas móveis, dispondo-as fora dos caminhos, de forma a não prejudicar as atividades exercidas nestes espaços e a sua fruição pública.	Atendido

PLANO OPERACIONAL	ITEM	STATUS
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 por meio de diversos modos, tais como o modo automático, como transponder, tag (sistema RFID) ou tecnologia superior e o modo de retirada e pagamento de tíquete.	Atendido
Plano de Atendimento e Experiência	Se valer dos meios disponíveis para evitar a formação de filas para acesso aos equipamentos e instalações de serviços aos usuários, tal como venda antecipada e descentralizada de ingressos e tíquetes para serviços de alimentação e acesso a 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 e especialistas capacitados para compreender as especificidades técnicas e do corpo científico.	Atendido
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.	No último semestre foram programados seis cursos, porém, devido a agenda dos palestrantes dois cursos foram

PLANO OPERACIONAL	ITEM	STATUS
		remanejados para o próximo semestre, cumprindo a agenda anual.
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 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 Recursos Naturais	Identificar e efetuar o controle e/ou erradicação das espécies exóticas comprovadamente invasoras ocorrentes no Parque, mediante elaboração de Plano específico, a ser aprovado previamente pelo poder concedente.	Em andamento
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Limpeza, reposição do substrato, substituição de plantas mortas, fertilização e controle fitossanitário nos vasos e jardineiras. Realização de manutenção quadrimestral e/ou sempre que necessário, das jardineiras e vasos.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Manter a serapilheira (camada de folhas secas) no sub-bosque, retirando apenas material acumulado em excesso.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos	Manter gramíneas apropriadamente atrativas para forragear aves granívoras	Atendido

PLANO OPERACIONAL	ITEM	STATUS
Naturais		
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 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, principalmente com pessoas portadoras de necessidades especiais.	Em desenvolvimento
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 OPERACIONAL	ITEM	STATUS
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	Realizar plantios de espécies que fornecem alimentos e condições de reprodução para agentes polinizadores, tais como borboletas e beija-flores. Zelar para que sejam empregadas espécies florestais nativas, para melhor conservação da biodiversidade e dos processos ecológicos no cenário urbano	Atendido
Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais	O Plano apresentado seguirá o estabelecido no Plano Municipal de Arborização Urbana	Atendido
Plano de Manejo e Conservação da Fauna	Preservar os locais de reprodução dos animais silvestres, como as plantas às margens dos lagos, exemplares arbóreos mortos e demais formas de vegetação. Observar o ciclo fenológico das espécies vegetais que fornecem alimentos à fauna, durante o seu manejo. Se os ninhos estiverem no solo, isolar o seu entorno com identificação adequada, considerando uma margem de segurança de dois metros a partir do seu centro.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação da Fauna	O controle da fauna sinantrópica deverá ser efetuado de forma sistemática por empresa especializada.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação da Fauna	Identificar ameaças de natureza antropogênica que possam incidir e prejudicar a fauna silvestre, bem como impactos decorrentes da presença de animais domésticos, adotando medidas para o seu controle e mitigação.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação da Fauna	Estabelecer registros de ocorrências e realizar monitoramento ativo dos diversos tipos de situações que possam impactar, direta ou indiretamente, a fauna silvestre.	Atendido
Plano de Manejo e Conservação da Fauna	Consultar a Divisão de Fauna Silvestre (DFS) em quaisquer casos de dúvidas relativas à conservação e ao manejo da fauna silvestre na área do Parque Ibirapuera e assegurar o acesso irrestrito aos técnicos, a qualquer tempo, de forma não condicionada a avisos e autorizações prévias, para o desenvolvimento de suas atividades rotineiras	Atendido
Plano de Manejo e Conservação da Fauna	Permitir a coleta de folhas, flores e frutos na área do Parque Ibirapuera pela equipe da DFS, para o enriquecimento dos recintos em que os animais silvestres são mantidos.	Atendido
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	Atendido

PLANO OPERACIONAL	ITEM	STATUS
	Parque (por mês);	
Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos	Implantar lixeiras adequadas, em número suficiente nos locais com maior concentração de usuários.	Atendido
Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos	Manter as lixeiras já existentes no Parque em bom estado de conservação para receberem novos resíduos.	Atendido
Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos	Manter o registro quantitativo dos resíduos gerados no Parque, informando sua origem, tipo e destinação final.	Atendido
Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos	Usuários e permissionários deverão receber orientações específicas sobre os procedimentos a serem adotados em relação ao manejo e descarte adequado dos resíduos sólidos por eles gerados por meio de campanhas educativas.	Atendido
Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos	Eliminar desperdícios. Reutilizar de materiais e insumos, sempre que possível	Atendido
Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos	Utilizar materiais duráveis e menos descartáveis.	Atendido
Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos	Manter estoques mínimos de materiais e insumos para evitar perdas	Atendido
Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos	As atividades operacionais relativas à gestão dos resíduos sólidos no Parque Ibirapuera deverão ser realizadas durante todos os dias do ano, incluindo sábados, domingos e feriados.	Atendido
Plano de Segurança	Atuar na proteção e conservação do patrimônio natural, social, histórico e cultural do parque	Atendido
Plano de Segurança	Implementar um sistema de monitoramento para o controle efetivo e em tempo real das áreas críticas e de grande circulação de pessoas dos parques.	Atendido. As análises são periódicas e as 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 Incêndios e Proteção Contra Descargas Atmosféricas	Manter, entre seus colaboradores, equipe treinada de brigadistas, alocadas nas edificações sob sua responsabilidade, nos termos da legislação vigente.	Atendido

PLANO OPERACIONAL	ITEM	STATUS
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 como das calçadas perimetrais.	Atendido
Plano de Limpeza	Sanitários e vestiários deverão ser permanentemente higienizados e mantidos limpos	Atendido
Plano de Limpeza	Fornecer os suprimentos de higiene necessários ao bom funcionamento dos sanitários, tais como papel higiênico, sabonete, papel para secar as mãos e/ou equipamentos de secagem.	Atendido
Plano de Limpeza	Manter limpas e com boas condições de higiene todas as edificações, equipamentos, 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 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 OPERACIONAL	ITEM	STATUS
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Auditório - equipamento em condições regulares de uso	Atendido
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Planetário - equipamento em condições regulares de uso	Atendido
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	EMA - equipamento em condições regulares de uso	Atendido
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	OCA - equipamento em condições regulares de uso	Atendido
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	PACUBRA - equipamento em condições regulares de uso	Em atendimento conforme autorização faseada pelos órgãos de acatamento 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 titularidade das contas da Enel.	Atendido
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	Pisos: Manutenção periódica e limpeza.	Atendido

PLANO OPERACIONAL	ITEM	STATUS
Mobiliário		
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Brinquedos: manutenção periódica.	Atendido
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Sistema SPDA - Verificar mensalmente o status dos dispositivos de proteção contra surtos (DPS)	Atendido
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Fonte - Manutenção corretiva e preventiva semestralmente	Atendido
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Mobiliário Urbano - Realizar limpeza diariamente	Atendido
Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário	Captação e tratamento de água de chuva para reutilização em irrigação de jardins e bacias sanitárias	Depende do Plano de Intervenções

Fonte: Operações Urbia, 2023.

### 3. RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE USUÁRIOS

**QUADRO 8: RELAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE USUÁRIOS**

13/04/2023	Usuário entrou em contato solicitando informações/sugestão e manutenção sobre lâmpada apagada	Usuário entrou em contato solicitando informações/sugestão e manutenção sobre lâmpada apagada, próximo praça da paz ponto de referência (ponte de ferro sentido antiga base da GCM), 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.
01/05/2023	Usuário relata intolerância religiosa sofrida no Ibirapuera.	Usuário nos informou que sofreu intolerância religiosa no parque, por se tratar de WhatsApp o ticket foi encerrado, tentamos contato diversas vezes através do telefone celular e não obtivemos sucesso.
01/06/2023	Usuário entrou em contato com ofício da promotoria de Justiça	Informamos que recebemos a demanda e indicamos o e-mail de <a href="mailto:concesoes@urbiaparques.com.br">concesoes@urbiaparques.com.br</a> para futuras comunicações sobre esse caso.
02/04/2023	Usuário relata falta de segurança no Parque Ibirapuera	Usuário relata falta de segurança no Parque. Sempre recomendamos assim como a você a tantos outros usuários informar os vigilantes ou se direcionarem ao centro de visitantes para registrar qualquer anormalidade que identifiquem, desta forma podemos agir não só com o time de campo mais também quando necessário acionamos a Guarda Civil Metropolitana que é responsável pelo segurança ostensiva do parque .
02/05/2023	Usuário reclama sobre a desorganização do estacionamento do Ibirapuera.	Usuário reclama sobre a desorganização do estacionamento do Ibirapuera. Agradecemos por compartilhar suas preocupações em relação ao estacionamento do Parque Ibirapuera, administrado pela empresa INDIGO. Lamentamos profundamente os transtornos que você enfrentou em 01 de maio de 2023 e entendemos a frustração causada pela demora na saída do parque e pela dificuldade de encontrar vagas. É importante ressaltar que, durante o feriado, o parque recebeu o segundo maior fluxo de visitantes, o que contribuiu para o congestionamento no estacionamento. Ainda assim, reconhecemos a necessidade de melhorar a experiência de nossos visitantes e agradecemos suas observações. Iremos analisar a situação atual, incluindo a organização dos pontos de entrada e saída, bem como a disponibilidade de vagas, para identificar possíveis melhorias no fluxo de tráfego dentro do estacionamento. Valorizamos a opinião de nossos frequentadores e estamos sempre dispostos a ouvir, avaliar e implementar soluções e melhorias, pois nosso compromisso é proporcionar um serviço de excelência a todos que visitam o parque. Agradecemos sua compreensão e contribuição para aprimorar nossos serviços.
02/05/2023	Usuário reclama de som alto em evento realizado no Ibirapuera.	Usuário reclama de som alto em evento realizado no Ibirapuera. A Urbia acusa o recebimento da denúncia apresentada pela Sra. Elaine Cristina Pereira, no dia 02/05/2023, e esclarece que o evento "PikNic Electronik" foi realizado no dia 29/04/2023, dentro do horário permitido para a realização de eventos e na Plateia Externa do Auditório Ibirapuera, que é uma área destinada à realização de eventos, com a observância dos procedimentos para a realização de eventos. Destacamos que o Parque Ibirapuera exerce um papel importantíssimo à população, pois reúne múltiplos usos, incluindo o uso esportivo, cultura, de lazer e ambiental, e, portanto, recebe shows e apresentações musicais desde a sua criação.

		<p>Desta forma, não existe qualquer irregularidade para a realização do Piknic Electronik, sendo que, inclusive, esse e outros eventos são monitorados por equipes da Secretaria do Verde e do Meio Ambiente em tempo real.</p> <p>Contudo, informamos que a Urbia já está desenvolvendo um trabalho em parceria com a Secretaria do Verde e do Meio Ambiente visando à implementação de medidas para mitigar eventuais desconfortos com os ruídos causados aos moradores do entorno do Parque Ibirapuera.</p> <p>Sendo o que nos cabia, ficamos à disposição para esclarecimentos adicionais.</p>
02/05/2023	<p>Usuário propôs itens de acessibilidade para o parque Ibirapuera.</p>	<p>Usuário propôs que revezemos itens de acessibilidade no Ibirapuera e que venhamos a oferecer pontos para carregar cadeiras elétricas. Agradecemos muito por entrar em contato conosco novamente. Queremos reforçar que levamos em consideração sua mensagem anterior e estamos trabalhando continuamente para melhorar a acessibilidade no parque, garantindo que todos possam desfrutar de suas belezas e atrações.</p> <p>Seu feedback é extremamente valioso para nós, pois nos ajuda a identificar áreas específicas em que podemos melhorar e aprimorar a experiência de todos os visitantes, como você. Agradecemos por compartilhar suas necessidades conosco!</p> <p>Ficamos felizes em informar que temos tomadas disponível na EMA para uso de cadeiras elétricas, como a sua, para uma carga rápida quando necessário. Essa facilidade já faz parte de nossa rotina operacional e está disponível sempre que demandada.</p> <p>Mais uma vez, obrigado por nos ajudar a tornar o parque um lugar mais inclusivo para todos. Estamos ansiosos para recebê-la no sábado e, se tiver alguma dúvida, não hesite em nos contatar!</p>
02/05/2023	<p>Usuário sugere que as luzes e chafariz fiquem ligados no Parque.</p>	<p>Usuário elogiou alguns pontos que observou no parque que melhoraram, e pontuou que as luzes do chafariz no lago tem ficado desligada a noite e que isso prejudica oxigenação do lago e priva os visitantes de bela vista, além disso o isolamento de materiais próximos do lago também tem privado visitantes desta vista.</p>
02/06/2023	<p>Usuário reclama sobre volume do evento Best of Blues</p>	<p>Usuário reclama sobre volume do evento Best of Blues.</p> <p>Informamos que a Urbia informa que, para os eventos realizados nas arenas autorizadas do Parque, é solicitado a cada um dos produtores que realizem o monitoramento constante por meio de um Decibelímetro, assegurando que os níveis de som não ultrapassem os limites tolerados pela legislação em todos os eventos. De qualquer forma, vamos intensificar nossa atenção e orientação aos produtores de eventos.</p>
02/06/2023	<p>Usuário reclamou do som do show Best of Blues sem o show ter começado</p>	<p>Usuário reclamou do som do show Best of Blues sem o show ter começado. Informamos que o show começou apenas às 15h.</p>
02/06/2023	<p>Usuário reclama do tempo de espera no Ibiratour.</p>	<p>Usuário reclama do tempo de espera no Ibiratour.</p> <p>Primeiramente, gostaríamos de pedir sinceras desculpas, esse atendimento certamente não está alinhado com o padrão que sempre buscamos oferecer aqui na Urbia.</p> <p>Nossa colaboradora será reorientada sobre o nosso padrão de atendimento.</p> <p>Reconhecemos que a sua experiência não foi satisfatória e não queremos que você fique com essa impressão negativa de nosso serviço. Por isso, gostaríamos de convidá-la a voltar e desfrutar de um passeio com outro guia, por nossa conta. Basta entrar em contato conosco para agendar sua visita.</p> <p>Ficamos à disposição,</p>

02/06/2023	Usuário reclamou do barulho dos shows no Parque Ibirapuera	Usuário reclamou do barulho dos shows no Parque Ibirapuera. Informamos que nós sempre nos preocupamos com o bem-estar dos nossos visitantes e com os vizinhos do parque. Faz parte da nossa missão, quanto concessionária responsável. Dissemos que, em relação ao barulho, temos profissionais durante o show realizando a medição de decibéis e avaliam a qualidade de altura do som, para que esteja sempre dentro do permitido pelas diretrizes do plano diretor.
02/06/2023	Usuário reclamou do barulho no parque e disse que não existe mais pássaros	Usuário reclamou do barulho no parque e disse que não existe mais pássaros. Informamos que a fauna do Ibirapuera continua por aqui! vem ver de pertinho no parque! Nós sempre nos preocupamos com o bem-estar dos nossos visitantes e com os vizinhos do parque. Faz parte da nossa missão, quanto concessionária responsável. Em relação ao barulho, dissemos que temos profissionais durante o show realizando a medição de decibéis e avaliam a qualidade de altura do som, para que esteja sempre dentro do permitido pelas diretrizes do plano diretor.
02/06/2023	Usuário reclamou do barulho no Ibirapuera	Usuário reclamou que o barulho no Ibirapuera está insuportável. Informamos que nós sempre nos preocupamos com o bem-estar dos nossos visitantes e com os vizinhos do parque. Faz parte da nossa missão, quanto concessionária responsável. Dissemos também que, em relação ao barulho, temos profissionais durante o show realizando a medição de decibéis e avaliam a qualidade de altura do som, para que esteja sempre dentro do permitido pelas diretrizes do plano diretor..
02/06/2023	Usuário reclamou do barulho do Best Of Blues	Usuário reclamou do barulho do evento Best of Blues. Informamos que nós sempre nos preocupamos com o bem-estar dos nossos visitantes e com os vizinhos do parque. Faz parte da nossa missão, quanto concessionária responsável. Dissemos que, em relação ao barulho, temos profissionais durante o show realizando a medição de decibéis e avaliam a qualidade de altura do som, para que esteja sempre dentro do permitido pelas diretrizes do plano diretor.
03/05/2023	Usuário reclamou do atendimento de um segurança que informava que não era permitido bexigas no parque	Usuário reclamou do atendimento de um segurança que informava que não era permitido bexigas no parque. Informamos que temos um canal de ouvidoria para esse tipo de caso. Se desejar, você pode dar seu relato pelos seguintes canais: Alô Urbia (ligação gratuita) – 0800 900 9020 E-mail: <a href="mailto:alourbia@contatoseguro.com.br">alourbia@contatoseguro.com.br</a> Site: <a href="http://www.contatoseguro.com.br/urbia">www.contatoseguro.com.br/urbia</a>
03/05/2023	Usuário reclama sobre álcool em gel e iluminação da pista de cooper	Usuário reclama sobre álcool em gel e iluminação da pista de cooper. Informamos que em relação às etapas de flexibilização da pandemia da COVID-19, reduzimos o número de totens de álcool em gel no Parque. A Urbia está recolhendo e reformando essas unidades, atualizando a comunicação e orientações nos locais onde continuaremos fornecendo álcool em gel. Quanto à iluminação pública, esclarecemos que essa é uma competência da Ilumina SP. A operadora está realizando trocas e testando um novo sistema de controle remoto de iluminação para o Parque Ibirapuera, como projeto piloto, com planos de expansão para toda a cidade de São Paulo.
03/06/2023	Usuário reclama sobre estacionamento do parque.	Usuário reclama sobre estacionamentos do Parque Ibirapuera. Informamos que estamos atuando junto à Índigo (empresa responsável pela gestão do estacionamento), para analisar as informações que chegaram ao nosso conhecimento e realizar ações específicas relacionadas a este tema
04/04/2023	Usuário elogia melhorias realizadas no Parque e sugere quadras para mais modalidades esportivas.	Usuário elogia melhorias realizadas no parque e sugere quadras para mais modalidades esportivas. Agradecemos o elogio e sugestão recebida e repassamos ao setor responsável para análise.
04/04/2023	Usuário elogia melhorias realizadas no Parque e sugere	Usuário elogia melhorias realizadas no parque e sugere quadras para mais modalidades esportivas. Agradecemos o elogio e sugestão recebida e repassamos ao setor responsável para análise.

	quadras para mais modalidades esportivas.	
04/04/2023	Usuário elogia melhorias realizadas no Parque e sugere quadras para mais modalidades esportivas.	Usuário elogia melhorias realizadas no parque e sugere quadras para mais modalidades esportivas. Agradecemos o elogio e sugestão recebida e repassamos ao setor responsável para análise.
04/04/2023	Usuário elogia melhorias realizadas no Parque e sugere quadras para mais modalidades esportivas.	Usuário elogia melhorias realizadas no parque e sugere quadras para mais modalidades esportivas. Agradecemos o elogio e sugestão recebida e repassamos ao setor responsável para análise.
04/04/2023	Usuário disse que a praça Burle Marx precisa de reforma no piso.	Usuário disse que a Praça Burle Marx precisa de reforma no piso. Informamos que ainda neste ano vamos iniciar a reforma do piso da praça e também iniciaremos a reposição de todas as partes do pergolado, mantendo sempre o paisagismo de Burle Marx.
04/05/2023	Usuário relata furto de celular no Ibirapuera	Usuário relata furto de celular no Ibirapuera. Informamos que lamentamos tomar conhecimento sobre o furto de seu celular. 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.
04/06/2023	Usuário reclama sobre reembolso do Ibirabike	Usuário reclama sobre reembolso do Ibirabike. Informamos que com base nos Termos de Uso/Política de Privacidade do Ibirabike, o valor será estornado no prazo mínimo de 8 (oito) dias úteis, conforme fluxo de pagamento da empresa de aquisição.
04/06/2023	Usuário solicita estorno do Ibirabike	Usuário solicita estorno do Ibirabike. Informamos ao setor que nos retornou solicitando alguns dados para o usuário, porém o mesmo não retornou nosso contato.
04/06/2023	Usuário elogia os funcionários da EMA.	Usuário elogia os funcionários da EMA pela receptividade e bom trabalho. Agradecemos o contato e ficamos felizes com a mensagem. Estamos sempre em busca de melhorias para todos os usuários.
04/06/2023	Usuário reclamou da atitude do segurança ao tentar passar pela grade do portão 9	Usuário reclamou da atitude do segurança ao tentar passar pela grade do portão 9. Informamos que lamentamos a situação e que essa não é a conduta que esperamos de nossos profissionais. Além disso, informamos que a nossa equipe de segurança já está indo ao local verificar o que podemos fazer em relação a grade. Também dissemos que iremos instruir novamente nossos colaboradores.
04/06/2023	Usuário reclamou da atitude do segurança ao tentar passar pela grade do portão 9	Usuário reclamou da atitude do segurança ao tentar passar pela grade do portão 9. Informamos que lamentamos a situação e que essa não é a conduta que esperamos de nossos profissionais. Além disso, informamos que a nossa equipe de segurança já está indo ao local verificar o que podemos fazer em relação a grade. Também dissemos que iremos instruir novamente nossos colaboradores.
04/06/2023	Usuário reclamou sobre as chicanas e atendimento do funcionário no portão 9.	Usuário reclamou sobre as chicanas e atendimento do funcionário no portão 9. Informamos que as chicanas nos portões vieram após orientação dos órgãos de Segurança Pública na contenção das ocorrências de furtos de bicicletas. Sobre o atendimento da colaboradora, iremos de fato entender e tomar as providências necessárias, não é o que a Urbia prega como atendimento ao visitante.

04/06/2023	Usuário entrou em contato com reclamação do serviço Ibirabike sobre cobrança indevida.	Usuário entrou em contato com reclamação do serviço Ibirabike sobre cobrança indevida. Informamos que encaminhamos a solicitação a equipe Ibirabike e que foi feito o estorno e para realizar a verificação em conta no prazo de dois dias úteis.
04/06/2023	Usuário entrou em contato reclamando de carros estacionados nos Jardins da Pedro Álvares Cabral por conta do show.	Usuário entrou em contato reclamando de carros estacionados nos Jardins da Pedro Álvares Cabral por conta do show.
04/06/2023	Usuário reclamou que o Ibirapuera está sendo destruído pela administração	<p>Usuário reclamou que o Ibirapuera está sendo destruído pela administração. Informamos o seguinte:</p> <p>Nós estamos trabalhando diariamente no parque para que ele fique lindo como sempre foi e é. O parque é democrático e de todos e, por isso, buscamos trazer lazer de qualidade, gastronomia e cultura para todos os gostos. Convidamos o usuário a curtir um dia aqui no parque. Temos certeza que você vai amar. Um local lindo, que recomendamos, é o "píer" que fica próximo do portão 9. Restauramos ele recentemente e colocamos um piso de madeira que se ambienta muito bem com a natureza local e oferece uma vista para o lago que é simplesmente formidável!</p> <p>Lembrando que estamos abertos a críticas/sugestões/reclamações e, tal como essa, levaremos internamente para o nosso time. Dissemos para o usuário se sentir à vontade para falar conosco novamente por aqui ou pelos nossos outros canais de atendimento, como o e-mail faleconosco@urbiaparques.com.br e o telefone (11) 3889-6100.</p>
05/04/2023	Usuário reclama sobre falta de segurança no parque	<p>Usuário reclama sobre falta de segurança no parque.</p> <p>Informamos que a obrigação da segurança pública do parque é da GCM, nós fazemos a segurança patrimonial e preventiva através de empresa terceirizada por nós contratada. Temos vigilantes em pontos fixos e rondantes em locais estratégicos, além disso, contamos com a Central de Monitoramento a qual trabalha 24 horas por dia monitorando através de câmeras de última geração a operação e movimentação do parque.</p>
05/04/2023	Usuário reclama sobre disponibilidade de álcool em gel no parque	<p>Usuário reclama sobre disponibilidade de álcool em gel no parque.</p> <p>Informamos que os totens foram levados para manutenção e retornarão nesta semana.</p>
05/04/2023	Usuário entrou em contato parabenizando o restaurante Sabiá	<p>Usuário entrou em contato parabenizando o restaurante Sabiá.</p> <p>Agradecemos o elogio.</p>
05/05/2023	Usuário sugeriu que o curso do Planetário seja gratuito	Usuário sugeriu que o curso do Planetário seja gratuito. Informamos que levaremos a sugestão para o nosso time.
05/05/2023	Usuário sugeriu que o curso do Planetário seja gratuito	Usuário sugeriu que o curso do Planetário seja gratuito. Informamos que levaremos a sugestão para o nosso time.
05/05/2023	Usuário sugeriu que incluíssemos o espaço de tênis de mesa na próxima versão do vídeo	Usuário sugeriu que incluíssemos o espaço de tênis de mesa na próxima versão do vídeo. Informamos que passamos ao time de comunicação a sugestão.

05/05/2023	Usuário reclama de som alto no evento.	Usuário foi informado que entendemos o questionamento, mas que temos profissionais durante o show que realizam a medição de decibéis e avaliam a qualidade e altura do som.
05/06/2023	Usuário entrou em contato reclamando de funcionários que ficam fumando na pista de cooper.	Usuário entrou em contato reclamando de funcionários que ficam fumando na pista de cooper. Informamos que solicitamos apoio ao time responsável que verificará o local e advertir os funcionários que estão praticando essa ação.
05/06/2023	Usuário reclama sobre visitante com 2 pitbulls sem coleira.	Usuário reclama sobre visitante com 2 pitbulls sem coleira. Informamos que não identificamos a ocorrência em nossas câmeras, mas nossa equipe está atenta para a tomada de ações caso identifique.
05/06/2023	Usuário entrou em contato solicitando informações sobre cobrança adicionais Ibiratour.	Usuário entrou em contato solicitando informações sobre cobrança adicionais Ibiratour. Informamos que setor responsável pelo serviço Ibirabike, analisou sua solicitação e consta nos registros de histórico no aplicativo, que o veículo triciclo foi retirado às 12h06 e devolvido às 14h32 e comunicamos que o setor responsável pelo serviço Ibirabike entrará em contato para atender sua solicitação.
05/06/2023	Usuário entrou em contato com reclamação sobre cobrança indevida no serviço Ibirabike.	Usuário entrou em contato com reclamação sobre cobrança indevida no serviço Ibirabike. Informamos ao setor responsável e foi feito o estorno a visitante.
05/06/2023	Usuário entrou em contato reclamando do barulho dos eventos dia e noite	Usuário entrou em contato reclamando do barulho dos eventos dia e noite.
05/06/2023	Usuário entrou em contato reclamando de ter que conviver com os shows promovidos pela administração do Parque	Usuário entrou em contato reclamando de ter que conviver com os shows promovidos pela administração do Parque. Entendemos o questionamento e informamos que nós sempre nos preocupamos com o bem-estar dos nossos visitantes e com os vizinhos do parque. Faz parte da nossa missão, quanto concessionária responsável.
05/06/2023	Usuário entrou em contato reclamando que a índigo é péssima e o parque não tem estrutura para receber eventos grandes	Usuário entrou em contato reclamando que a índigo é péssima e o parque não tem estrutura para receber eventos grandes. Lamentamos a situação e informamos que já passamos a situação para o setor responsável verificar.
06/04/2023	Usuário reclama dos agendamentos escolares do planetário.	Usuário reclama dos agendamentos escolares do planetário. Inicialmente, gostaríamos de nos desculpar pelo incômodo e impossibilidade de agendamento. Desde a abertura da agenda escolar, estamos recebendo muitas solicitações. Em uma dessas solicitações, identificamos um erro na quantidade de alunos na data agendada por você, então, tão logo quando soubemos, decidimos por remarcar o agendamento, a fim de possibilitar um novo agendamento. Dessa forma, estamos disponibilizando 40 ingressos gratuitos à reserva escolar, para uma nova data.
06/04/2023	Usuário reclama da fila do Ibirabike.	Primeiramente gostaríamos de agradecer o relato, pois isso nos auxilia a sempre melhorarmos. As informações solicitadas ajudam a entendermos o caso e não responsabilizar alguém. Ainda assim, é obrigação dos nossos

		colaboradores atenderem de acordo com o padrão da empresa, não sendo obrigatório baixar o aplicativo, para isso que temos o atendimento presencial no balcão.
06/05/2023	Usuário reclama de som alto no evento.	Usuário foi informado que entendemos o questionamento, mas que temos profissionais durante o show que realizam a medição de decibéis e avaliam a qualidade e altura do som.
06/05/2023	Usuário reclama sobre o som alto do evento: Luan City.	Usuário reclama sobre o som alto do evento: Luan City. Informamos que agradecemos à sua opinião. Quanto ao seu questionamento, nós sempre nos preocupamos com o bem-estar dos nossos visitantes e com os vizinhos do parque. Faz parte da nossa missão, quanto concessionária responsável. Em relação ao barulho, temos profissionais durante o show realizando a medição de decibéis e avaliam a qualidade de altura do som, para que esteja sempre dentro do permitido pelas diretrizes do plano diretor.
06/05/2023	Usuário reclamou que o som do show estava tão alto todo final de semana	Usuário reclamou que o som do show estava tão alto todo final de semana. Foi a primeira vez em meses que houve um show. Por ser um usuário que sempre realiza acusações e reclamação, optamos por não responder.
06/05/2023	Usuário reclamou do atendimento no Ibirabike	Usuário reclamou do atendimento no Ibirabike. Informamos que lamentamos a experiência do usuário. Dissemos que a gente já passou o feedback para a nossa equipe e que iremos instruir os atendentes.
06/05/2023	Usuário reclamou do som do show de madrugada	Usuário reclamou do som do show de madrugada. Entendemos o questionamento e informamos que nós sempre nos preocupamos com o bem-estar dos nossos visitantes e com os vizinhos do parque. Faz parte da nossa missão, quanto concessionária responsável. Em relação ao barulho, temos profissionais durante o show realizando a medição de decibéis e avaliam a qualidade de altura do som, para que esteja sempre dentro do permitido pelas diretrizes do plano diretor. Ressaltamos que os eventos que acontecem dentro do parque terminam às 22h.
06/05/2023	Usuário reclama sobre o som alto do evento: Luan City.	Usuário reclama sobre o som alto do evento: Luan City. Informamos que agradecemos à sua opinião. Quanto ao seu questionamento, nós sempre nos preocupamos com o bem-estar dos nossos visitantes e com os vizinhos do parque. Faz parte da nossa missão, quanto concessionária responsável. Em relação ao barulho, temos profissionais durante o show realizando a medição de decibéis e avaliam a qualidade de altura do som, para que esteja sempre dentro do permitido pelas diretrizes do plano diretor.
06/05/2023	Usuário sugere soluções sustentáveis ao parque	Usuário sugere soluções sustentáveis ao parque. Informamos que nossa equipe irá avaliar sua sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
06/06/2023	Usuário solicita estorno de cobrança indevida app Ibirabike	Usuário solicita estorno do valor da bike. Informamos ao nosso setor financeiro que irá avaliar e estornar.
06/06/2023	Usuário reclama sobre cobrança indevida no Ibirabike	Usuário reclama sobre cobrança indevida no Ibirabike. Informamos que houve uma falha na operação, pedimos desculpas pelo ocorrido e realizamos o estorno.
06/06/2023	Usuário reclama sobre conduta de colaborador	Usuário reclama sobre conduta de colaborador, informamos que a empresa foi notificada e a colaboradora afastada de suas funções.

07/04/2023	Usuário sugere soluções sustentáveis ao parque	Usuário sugere soluções sustentáveis ao parque. Informamos que nossa equipe irá avaliar sua sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
07/05/2023	Usuário reclamou que antes havia o "melhor da música" e agora só há "escória da música"	Usuário reclamou que antes havia o "melhor da música" e agora só há "escória da música". Respondemos com a seguinte mensagem: "O intuito do Auditório, assim como o do parque como um todo, é promover a inclusão e diversidade, é isso vale para todos os âmbitos da nossa sociedade, incluindo a cultura. Por isso, o Ibira sempre receberá shows e espetáculos que enalteçam toda a nossa pluralidade de gêneros musicais. O Ibirapuera é um lugar democrático, ou seja é um lugar de todos e para todos."
07/05/2023	Usuário reclama do nome da pista de skate.	Usuário reclama do nome da pista de skate. O nome "Ibira Boys" é referente ao grupo de skatistas que surgiu no final do século 20 no Parque Ibirapuera, reunindo, no Ibira, praticantes de diferentes tribos. Originalmente, antes de ter esse nome, havia o "Country Boys", uma célula embrionária do que viria a ser os "Ibira Boys". Esse grupo fomentou a prática de skate no parque, abraçando as pessoas que se interessavam a andar, aprender e curtir. A pista de skate no Ibira era um sonho antigo desses skatistas e de muitos outros. Como forma de homenagem e recordação, o nome permaneceu na pista. O skate, assim como o próprio Parque Ibirapuera, é democrático e para todos, e é por isso que todos são bem-vindos aqui! Venha para cá praticar e, se precisar de qualquer coisa, pode contar a gente!
07/05/2023	Usuário entrou em contato reclamando de som alto no show do Luan City	Usuário entrou em contato reclamando de som alto no show do Luan City. Entendemos o questionamento e informamos que temos profissionais durante o show realizando a medição de decibéis e avaliam a qualidade de altura do som, para que esteja sempre dentro do permitido pelas diretrizes do plano diretor. Informamos também que o evento que foi realizado neste sábado, dia 06 de maio, finalizou às 22h. E ontem, no domingo, dia 07 de maio, não tivemos nenhum evento dentro do parque.
07/06/2023	Usuário entrou em contato reclamando de um acidente ocorrido entre um caminhão e ele no parque	Usuário entrou em contato reclamando de um acidente ocorrido entre um caminhão e ele no parque. Lamentamos a situação e informamos que, após verificar as câmeras de segurança, os funcionários dos dois plantões foram advertidos quanto ao exposto.
07/06/2023	Usuário sugere melhorias	Usuário sugere melhorias. Informamos que lamentamos que você não tenha percebido todas as melhorias que já implementamos e as que estão em processo de implantação. A participação da comunidade é extremamente importante para nós, razão pela qual temos um canal de atendimento chamado Fale Conosco. Por meio deste canal, recebemos todas as demandas da comunidade e encaminhamos cada caso para os respectivos times, de modo que possam avaliar cada sugestão, feedback, reclamação e, também, reconhecer os elogios. Assim, cada caso é cuidadosamente analisado de ponta a ponta, e o ticket só é encerrado quando a questão específica é resolvida.
07/06/2023	Usuário entrou em contato com a reclamação de bloqueio de acesso e verificação de pendências ao app Ibirabike.	Usuário entrou em contato com a reclamação de bloqueio de acesso e verificação de pendências ao app Ibirabike. Informamos que o setor responsável verificou que não a pendências e o acesso ao app Ibirabike foi desbloqueado.
07/06/2023	Usuário entrou em contato com a reclamação de bloqueio	Usuário entrou em contato com a reclamação de bloqueio de acesso e verificação de pendências ao app Ibirabike. Informamos que o setor responsável verificou que não a pendências e o acesso ao app Ibirabike foi desbloqueado.

	de acesso e verificação de pendências ao app Ibirabike.	
07/06/2023	Usuário entrou em contato relatando agressão no campo de futebol do Parque Ibirapuera	Usuário entrou em contato relatando agressão no campo de futebol do Parque Ibirapuera
08/04/2023	Usuário entrou em contato reclamando que a privatização é terrível para o espaço e a locação tem valor caríssimo.	Usuário entrou em contato reclamando que a privatização é terrível para o espaço e a locação tem valor caríssimo. Lamentamos que o usuário pense assim e informamos que caso ele queira fazer um evento conosco, é só nos conectar pelo e-mail: comercial@urbiaparques.com.br Não vamos deixar de apresentar várias propostas para proporcionar um ambiente maravilhoso e único para os convidados.
08/05/2023	ENC: [AIO Culture Code] Monumentos sem Descritivos	Usuário informa sobre matéria de jornal e solicita intervenções nas lápides do antigo cemitério animal do Ibirapuera. Informamos que as duas lapides estão preservadas e dentro do nosso projeto de intervenções para o espaço já estavam previstas sinalizações e explicações aos visitantes sobre a memória de todos os animais que ali descansaram, e, em especial o Pinguim e o Pastor alemão (donos dos dois monumentos).
08/05/2023	Usuário reclama sobre bike em velocidade alta	Usuário reclama sobre bike em velocidade alta. Informamos que a orientação da Segurança Patrimonial está na contenção dos ciclistas em uso das bicicletas somente na ciclofaixa e vias secundárias. Nas demais áreas a orientação segue para que estejam desmontados.
08/05/2023	Usuário disse que as lixeiras estão muito cheias e que não há mais animal no parque por causa dos eventos	Usuário disse que as lixeiras estão muito cheias e que não há mais animal no parque por causa dos eventos. Informamos que por causa do grande fluxo de pessoas, as lixeiras costumam possuir mais lixos depositados, mas dissemos que nossa equipe realiza a coleta recorrente do lixo durante todo o dia e em todo o parque. Quanto à fauna, informamos que os animais continuam pelo parque, como sempre estiveram.
09/04/2023	Usuário reclama sobre estacionamentos do Parque	Usuário reclama sobre estacionamentos do Parque Ibirapuera. Informamos que estamos atuando junto à Índigo (empresa responsável pela gestão do estacionamento), para analisar as informações que chegaram ao nosso conhecimento e realizar ações específicas relacionadas a este tema.
09/05/2023	Usuário entrou em contato reclamando do bebedouro do cachorródromo	Usuário entrou em contato reclamando do bebedouro do cachorródromo. Informamos que a equipe de manutenções esteve no local e está se organizando para iniciar as atividades com menor impacto possível aos usuários do espaço.
09/05/2023	Usuário entrou em contato reclamando do bebedouro que fica no cachorródromo, informando que o jato de água é muito forte para os pets	Usuário entrou em contato reclamando do bebedouro que fica no cachorródromo, informando que o jato de água é muito forte para os pets. Informamos que nossa equipe já está realizando a manutenção do local.
09/05/2023	Usuário entrou em contato reclamando que o velório da Rita Lee foi no parque.	Usuário entrou em contato reclamando que o velório da Rita Lee foi no parque. Informamos que o velório da saudosa Rita Lee foi realizado aqui porque ela tinha muita história com o Planetário e toda semana visitava aqui. Ela mesma pediu para que o último adeus dela aos fãs fosse no planetário.
09/05/2023	Usuário informa um assalto no parque.	Usuário informa um assalto no parque. Gostaríamos de informar que não recebemos nenhum relato de furto ou situações semelhantes.

		<p>Diante de qualquer incidente, como furtos ou outras ocorrências, recomendamos que seja confeccionado um boletim de ocorrência junto ao órgão policial competente.</p> <p>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.</p> <p>Além disso, nossa equipe conduz inspeções periódicas e estratégicas em todo o parque e contamos com um sistema de monitoramento e controle de alta qualidade, composto por tecnologias de ponta.</p> <p>Gostaríamos de destacar que, desde a concessão do parque, conseguimos reduzir significativamente os índices de casos que ocorriam anteriormente de incidentes correspondente a segurança e, assim, proporcionando uma melhor experiência para as pessoas e seu bem-estar.</p> <p>Permanecemos à disposição.</p>
09/05/2023	Usuário sugere manutenção da quadra de areia do parque Ibirapuera.	<p>Usuário sugere melhorias.</p> <p>Informamos que ficamos felizes com o reconhecimento, agradecemos as sugestões e colaboração para melhoria e experiência para os frequentadores. Já estamos cientes do relatado e estamos em conversas com os responsáveis para a manutenção imediata.</p>
09/05/2023	Usuário entrou em contato reclamando do bebedouro do cachorródromo	<p>Usuário entrou em contato reclamando do bebedouro do cachorródromo.</p> <p>Informamos que a equipe de manutenções esteve no local e está se organizando para iniciar as atividades com menor impacto possível aos usuários do espaço.</p>
09/05/2023	Usuário entrou em contato reclamando do bebedouro do cachorródromo	<p>Usuário entrou em contato reclamando do bebedouro do cachorródromo.</p> <p>Informamos que a equipe de manutenções esteve no local e está se organizando para iniciar as atividades com menor impacto possível aos usuários do espaço.</p>
09/05/2023	Usuário reclama da morte da cantora Rita ele e do cancelamento do agendamento escolar.	<p>Usuário reclama da morte da cantora Rita ele e do cancelamento do agendamento escolar.</p> <p>Agradecemos por compartilhar suas preocupações conosco. Entendemos perfeitamente sua frustração e pedimos sinceras desculpas pelo transtorno que esta situação causou a você e a sua filha.</p> <p>Aqui no Planetário Ibirapuera nós valorizamos cada um de nossos visitantes e fazemos o nosso melhor para proporcionar uma experiência educativa e divertida a todos. Infelizmente, às vezes, circunstâncias inesperadas podem levar a mudanças de programação que estão fora do nosso controle.</p> <p>Por favor, saiba que a decisão de adiar a excursão não foi tomada de forma impensada, e certamente não foi nossa intenção privilegiar qualquer indivíduo ou grupo em detrimento de outros. Foi uma situação excepcional que exigiu uma resposta imediata e, infelizmente, impactou a visita planejada da sua filha.</p> <p>Estamos trabalhando arduamente para reagendar a visita o mais rápido possível e garantir que ela e seus colegas de classe possam ter a oportunidade de aprender e se divertir no nosso planetário. Agradecemos a sua paciência e compreensão durante este tempo.</p> <p>A sua opinião é muito importante para nós, e vamos levar em conta o seu feedback.</p> <p>Novamente, pedimos desculpas pelo transtorno e agradecemos a sua compreensão.</p>
09/05/2023	Usuário reclama da fila do Ibirabike.	<p>Primeiramente gostaríamos de agradecer o relato, pois isso nos auxilia a sempre melhorarmos.</p> <p>As informações solicitadas ajudam a entendermos o caso e não responsabilizar alguém. Ainda sim, é obrigação dos nossos</p>

		colaboradores atenderem de acordo com o padrão da empresa, não sendo obrigatório baixar o aplicativo, para isso que temos o atendimento presencial no balcão.
09/05/2023	Usuário reclama de som alto no evento.	Usuário foi informado que entendemos o questionamento, mas que temos profissionais durante o show que realizam a medição de decibéis e avaliam a qualidade e altura do som.
09/06/2023	Usuário reclama sobre cobrança indevida Ibirabike	Usuário reclama sobre cobrança indevida Ibirabike. Informamos que o cancelamento foi pelo app, será estornado em até 8 dias úteis, conforme termo de uso. Esse estorno não conseguimos realizar de forma manual, é direto pela adquirente do cartão no app.
09/06/2023	Usuário entrou em contato solicitando informações sobre estorno Ibirabike.	Usuário entrou em contato solicitando informações sobre estorno Ibirabike. Informamos que sua solicitação foi encaminhada ao setor responsável e aguardamos um retorno, que não obtivemos.
09/06/2023	Usuário reclama sobre cobrança indevida Ibirabike	Usuário entrou em contato solicitando estorno do Ibirabike. Informamos que a solicitação de estorno foi realizado. Deve visualizar na fatura em 2 dias úteis e pedimos desculpas pelo transtorno devido a falha operacional.
09/06/2023	Usuário entrou em contato com a reclamação sobre cobrança indevida Ibirabike.	Usuário entrou em contato com a reclamação sobre cobrança indevida Ibirabike. Informamos para que nos encaminhe a sua solicitação para faleconosco@urbiaparques.com.br. Encaminharemos sua solicitação para a equipe responsável e retornaremos com uma devolutiva.
09/06/2023	Usuário entrou em contato com a reclamação sobre cobrança indevida Ibirabike	Usuário entrou em contato com a reclamação sobre cobrança indevida Ibirabike. Informamos para que nos encaminhe a sua solicitação para faleconosco@urbiaparques.com.br. Encaminharemos sua solicitação para a equipe responsável e retornaremos com uma devolutiva.
09/06/2023	Usuário reclama sobre cobrança indevida Ibirabike	Usuário solicita estorno de cobrança indevida através do app Ibirabike, solicitamos os dados do mesmo para estorno. Informamos que pedimos desculpas pelo ocorrido, houve falha operacional no aplicativo, realizamos o estorno do saldo.
09/06/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno do Ibirabike.	Usuário entrou em contato solicitando estorno do Ibirabike. Informamos que a solicitação de estorno foi realizado. Deve visualizar na fatura em 2 dias úteis e pedimos desculpas pelo transtorno devido a falha operacional.
09/06/2023	Usuário reclama sobre a locação de bike, mas não especificou o real problema	Usuário reclama sobre a locação de bike, mas não especificou o real problema. Informamos que tentamos entrar em contato contigo pelos meios de comunicação disponibilizados por ti, mas infelizmente não tivemos êxito em nossas tentativas. Pedimos por gentileza, que assim que possível, entre em contato conosco através de nossos canais de atendimento oficiais para tomarmos as medidas cabíveis.
09/06/2023	Usuário sugere soluções sustentáveis ao parque	Usuário sugere soluções sustentáveis ao parque. Informamos que nossa equipe irá avaliar sua sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
09/06/2023	Usuário sugere soluções sustentáveis ao parque	Usuário sugere soluções sustentáveis ao parque. Informamos que nossa equipe irá avaliar sua sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
10/04/2023	Usuário entrou em contato solicitando informações e sugestões sobre o Parque Ibirapuera.	Usuário entrou em contato solicitando informações e sugestões sobre o Parque Ibirapuera. Agradecemos e informamos que estamos sempre buscando trazer inovações e criar melhorias para o Parque e seus frequentadores. Informamos que nossa equipe irá avaliar a sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.

10/04/2023	Usuário entrou em contato solicitando informações e sugestões sobre o Parque Ibirapuera.	Usuário entrou em contato solicitando informações e sugestões sobre o Parque Ibirapuera. Agradecemos e informamos que estamos sempre buscando trazer inovações e criar melhorias para o Parque e seus frequentadores. Informamos que nossa equipe irá avaliar a sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
10/06/2023	Usuário entrou em contato elogiando o encontro da Petlove	Usuário entrou em contato elogiando o encontro da Petlove. Agradecemos o elogio.
10/06/2023	Usuário reclama sobre cobrança indevida Ibirabike	Usuário reclama sobre cobrança indevida Ibirabike. Informamos que o cancelamento foi pelo app, será estornado em até 8 dias úteis, conforme termo de uso. Esse estorno não conseguimos realizar de forma manual, é direto pela adquirente do cartão no app.
10/06/2023	Usuário reclama sobre liberação da quadra de tênis	Usuário reclama sobre liberação da quadra de tênis. Informamos que as quadras ficaram prontas na última semana e reativaremos a partir de segunda-feira.
10/06/2023	Usuário reclama sobre cobrança indevida Ibirabike	Usuário solicita estorno de cobrança indevida através do app Ibirabike, solicitamos os dados do mesmo para estorno. Informamos que pedimos desculpas pelo ocorrido, houve falha operacional no aplicativo, realizamos o estorno do saldo.
11/04/2023	Usuário entrou em contato solicitando que a Dona Maria fique no ponto dela, visto que o dono do carrinho faleceu	Usuário entrou em contato solicitando que a Dona Maria fique no ponto dela, visto que o dono do carrinho faleceu. Lamentamos a situação e informamos que em caso de falecimento do proprietário, a autorização para uso do ponto de vendas retorna para a cooperativa. Essa é uma medida acordada e registrada entre as duas partes no momento da aquisição. Nós reconhecemos que ela é uma funcionária de carreira e procuramos ajudá-la com indicações em outros pontos, mas a ajuda foi recusada. Ressaltamos que, por ser uma funcionária CLT, receberá todos os seus direitos. Estamos à disposição para mais esclarecimentos.
11/05/2023	Usuário reclama sobre o uso da escola de astrofísica como escritório e solicita praça com nomeação de Rita Lee	Usuário reclama sobre o uso da escola de astrofísica como escritório e solicita praça com nomeação de Rita Lee. Informamos que durante a gestão da Secretaria do Verde e do Meio, a Escola de Astrofísica já era usada pela Administração do Parque Ibirapuera e que, portanto, não houve alteração quanto a esse uso.
11/06/2023	Usuário reclama sobre cobrança indevida Ibirabike	Usuário solicita estorno de cobrança indevida através do app Ibirabike, solicitamos os dados do mesmo para estorno. Informamos que pedimos desculpas pelo ocorrido, houve falha operacional no aplicativo, realizamos o estorno do saldo.
11/06/2023	Usuário reclama sobre cobrança indevida Ibirabike	Usuário reclama sobre cobrança indevida Ibirabike. Informamos que o cancelamento foi pelo app, será estornado em até 8 dias úteis, conforme termo de uso. Esse estorno não conseguimos realizar de forma manual, é direto pela adquirente do cartão no app.
11/06/2023	Usuário reclama sobre estacionamento	Usuário reclama sobre estacionamento. Informamos que devido a alta demanda de visitantes no parque, houve congestionamento na entrada e saída. Um responsável está a caminho do local. Em breve a fila irá se normalizar.
11/06/2023	Usuário entrou em contato reclamando do trânsito para sair do parque	Usuário entrou em contato reclamando do trânsito para sair do parque. Lamentamos a situação e informamos que pedimos para o time responsável verificar o que aconteceu.

11/06/2023	Usuário reclama sobre cobrança indevida Ibirabike	Usuário reclama sobre cobrança indevida Ibirabike. Informamos que o cancelamento foi pelo app, será estornado em até 8 dias úteis, conforme termo de uso. Esse estorno não conseguimos realizar de forma manual, é direto pela adquirente do cartão no app.
11/06/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno Ibirabike	Usuário entrou em contato solicitando estorno Ibirabike Informamos que a solicitação de estorno foi realizado. Deve visualizar estorno no prazo de até 2 dias úteis
11/06/2023	Usuário elogiou as quadras de tênis do Ibirapuera	Usuário elogiou as quadras de tênis do Ibirapuera. Agradecemos o elogio.
11/06/2023	Usuário elogiou as quadras de tênis do Ibirapuera	Usuário elogiou as quadras de tênis do Ibirapuera. Agradecemos o elogio.
11/06/2023	Usuário entrou em contato solicitando informações sobre desatualização de status no aplicativo do Ibirabike.	Usuário entrou em contato solicitando informações sobre desatualização de status no aplicativo do Ibirabike. Informamos que segue atualizado e finalizado. Pedimos desculpas pelo ocorrido, devido a uma falha operacional.
12/04/2023	Usuário entrou em contato solicitando informações/ sugestões de melhorias ao Parque Ibirapuera.	Usuário entrou em contato solicitando informações/ sugestões de melhorias ao Parque Ibirapuera. Informamos que estamos sempre buscando trazer inovações e criar melhorias para o Parque e seus frequentadores e que nossa equipe irá avaliar sua sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
12/04/2023	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo acessar nosso site para fazer a compra de ingressos.	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo acessar nosso site para fazer a compra de ingressos. Lamentamos a situação. Informamos que tivemos uma instabilidade no nosso site, mas que já está disponível novamente.
12/04/2023	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo acessar nosso site para fazer a compra de ingressos.	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo acessar nosso site para fazer a compra de ingressos. Lamentamos a situação. Informamos que tivemos uma instabilidade no nosso site, mas que já está disponível novamente.
12/04/2023	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo acessar nosso site para fazer a compra de ingressos.	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo acessar nosso site para fazer a compra de ingressos. Lamentamos a situação. Informamos que tivemos uma instabilidade no nosso site, mas que já está disponível novamente.
12/04/2023	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo acessar nosso site para fazer a compra de ingressos.	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo acessar nosso site para fazer a compra de ingressos. Lamentamos a situação. Informamos que tivemos uma instabilidade no nosso site, mas que já está disponível novamente.

12/04/2023	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo acessar nosso site para fazer a compra de ingressos.	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo acessar nosso site para fazer a compra de ingressos. Lamentamos a situação. Informamos que tivemos uma instabilidade no nosso site, mas que já está disponível novamente.
12/04/2023	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo acessar nosso site para fazer a compra de ingressos.	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo acessar nosso site para fazer a compra de ingressos. Lamentamos a situação e informamos que tivemos instabilidade no nosso site, mas que já está disponível novamente.
12/04/2023	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo acessar nosso site para fazer a compra de ingressos.	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo acessar nosso site para fazer a compra de ingressos. Lamentamos a situação. Informamos que tivemos uma instabilidade no nosso site, mas que já está disponível novamente.
12/04/2023	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo acessar nosso site para fazer a compra de ingressos.	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo acessar nosso site para fazer a compra de ingressos. Lamentamos a situação. Informamos que tivemos uma instabilidade no nosso site, mas que já está disponível novamente.
12/04/2023	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo acessar nosso site para fazer a compra de ingressos.	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo acessar nosso site para fazer a compra de ingressos. Lamentamos a situação. Informamos que tivemos uma instabilidade no nosso site, mas que já está disponível novamente.
12/05/2023	Usuário reclama de ambulância no parque.	Usuário relata indignação na ausência de bombeiro e ambulância, mediante a um usuário com ataque cardíaco no parque. Agradecemos a preocupação e o contato, e informamos que a nossa equipe de bombeiros civis realizou os primeiros socorros, inclusive com uso de Desfibrilador Externo Automático (DEA), e felizmente a reanimação foi bem-sucedida. As equipes de resgate do GRAU e SAMU chegaram ao local e realizaram a remoção do usuário até o hospital, sendo que ele está sob cuidados médicos. Agradecemos a sua preocupação, mas em respeito ao usuário e seus familiares não podemos dar mais informações sobre o caso.
12/05/2023	Usuário reclama de ambulância no parque.	Usuário relata indignação na ausência de bombeiro e ambulância, mediante a um usuário com ataque cardíaco no parque. Agradecemos a preocupação e o contato, e informamos que a nossa equipe de bombeiros civis realizou os primeiros socorros, inclusive com uso de Desfibrilador Externo Automático (DEA), e felizmente a reanimação foi bem-sucedida. As equipes de resgate do GRAU e SAMU chegaram ao local e realizaram a remoção do usuário até o hospital, sendo que ele está sob cuidados médicos. Agradecemos a sua preocupação, mas em respeito ao usuário e seus familiares não podemos dar mais informações sobre o caso.

12/05/2023	Usuário reclama de ambulância no parque.	Usuário relata indignação na ausência de bombeiro e ambulância, mediante a um usuário com ataque cardíaco no parque. Agradecemos a preocupação e o contato, e informamos que a nossa equipe de bombeiros civis realizou os primeiros socorros, inclusive com uso de Desfibrilador Externo Automático (DEA), e felizmente a reanimação foi bem-sucedida. As equipes de resgate do GRAU e SAMU chegaram ao local e realizaram a remoção do usuário até o hospital, sendo que ele está sob cuidados médicos. Agradecemos a sua preocupação, mas em respeito ao usuário e seus familiares não podemos dar mais informações sobre o caso.
12/05/2023	Usuário reclama de ambulância no parque.	Usuário relata indignação na ausência de bombeiro e ambulância, mediante a um usuário com ataque cardíaco no parque. Agradecemos a preocupação e o contato, e informamos que a nossa equipe de bombeiros civis realizou os primeiros socorros, inclusive com uso de Desfibrilador Externo Automático (DEA), e felizmente a reanimação foi bem-sucedida. As equipes de resgate do GRAU e SAMU chegaram ao local e realizaram a remoção do usuário até o hospital, sendo que ele está sob cuidados médicos. Agradecemos a sua preocupação, mas em respeito ao usuário e seus familiares não podemos dar mais informações sobre o caso.
12/05/2023	Usuário elogiou as dependências do parque.	Usuário elogiou o parque, o setor da limpeza, e informou que havia perdido a carteira, uma colaboradora fez o envio para o achados e perdidos, e a mesmo conseguiu reaver seus pertences.
12/05/2023	Usuário solicita ambulância no parque	Usuário relata indignação na ausência de bombeiro e ambulância, mediante a um usuário com ataque cardíaco no parque. Agradecemos a preocupação e o contato, e informamos que a nossa equipe de bombeiros civis realizou os primeiros socorros, inclusive com uso de Desfibrilador Externo Automático (DEA), e felizmente a reanimação foi bem-sucedida. As equipes de resgate do GRAU e SAMU chegaram ao local e realizaram a remoção do usuário até o hospital, sendo que ele está sob cuidados médicos. Agradecemos a sua preocupação, mas em respeito ao usuário e seus familiares não podemos dar mais informações sobre o caso.
12/05/2023	Usuário sugere soluções sustentáveis ao parque	Usuário sugere soluções sustentáveis ao parque. Informamos que nossa equipe irá avaliar sua sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
12/06/2023	Usuário elogiou as quadras de tênis do Ibirapuera	Usuário elogiou as quadras de tênis do Ibirapuera. Agradecemos o elogio com um emoji.
12/06/2023	Usuário reclama sobre erro no Ibirabike	Usuário reclama sobre erro no Ibirabike. Solicitamos se poderia nos informar se o número do CPF está correto no e-mail ou no próprio app? Pois não localizamos nenhum pedido com este CPF informado.
12/06/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno do app Ibirabike.	Usuário entrou em contato solicitando estorno do app Ibirabike. Informamos que o status do ticket como cancelado, devem receber o estorno em 8 dias úteis no próprio cartão de crédito. Esse prazo é estipulado pelas próprias operadoras dos cartões.
12/06/2023	Usuário entrou em solicitando estorno do Ibirabike	Usuário entrou em solicitando estorno do Ibirabike Informamos que, sobre o cancelamento feito pelo App Ibirabike, o estorno ocorrerá em até 8 dias úteis de forma automática e a solicitação de estorno, informamos que foi realizado e verificar estorno no prazo de 2 dias úteis em conta.
12/06/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno do Ibirabike	Usuário entrou em contato solicitando estorno do Ibirabike Recebemos a atualização do responsável pelo setor operacional Ibirabike, que entrou em contato diretamente com a visitante. O Estorno realizado e ela deve visualizar na fatura em até 2 dias úteis.

12/06/2023	Re: [Urbia Parques] Re: Usuário reclama do tempo de espera no Ibiratour.	<p>Usuário reclama do tempo de espera no Ibiratour. Primeiramente, gostaríamos de pedir sinceras desculpas, esse atendimento certamente não está alinhado com o padrão que sempre buscamos oferecer aqui na Urbia.</p> <p>Nossa colaboradora será reorientada sobre o nosso padrão de atendimento.</p> <p>Reconhecemos que a sua experiência não foi satisfatória e não queremos que você fique com essa impressão negativa de nosso serviço. Por isso, gostaríamos de convidá-la a voltar e desfrutar de um passeio com outro guia, por nossa conta. Basta entrar em contato conosco para agendar sua visita.</p> <p>Ficamos à disposição,</p>
12/06/2023	Usuário reclama sobre cobrança indevida Ibirabike	<p>Usuário solicita estorno de cobrança indevida através do app Ibirabike, solicitamos os dados do mesmo para estorno. Informamos que pedimos desculpas pelo ocorrido, houve falha operacional no aplicativo, realizamos o estorno do saldo.</p>
12/06/2023	Usuário disse que o Ibirapuera fica escuro à noite, sem iluminação	<p>Usuário reclamou que o Parque Ibirapuera fica escuro e sem iluminação à noite.</p>
12/06/2023	Usuário sugere mais segurança do Parque Ibirapuera	<p>Usuário reclama sobre falta de segurança no parque. Informamos que a obrigação da segurança pública do parque é da GCM, nós fazemos a segurança patrimonial e preventiva através de empresa terceirizada por nós contratada. Temos vigilantes em pontos fixos e rondantes em locais estratégicos, além disso, contamos com a Central de Monitoramento a qual trabalha 24 horas por dia monitorando através de câmeras de última geração a operação e movimentação do parque.</p>
12/06/2023	Usuário sugere bebedouros nas quadras de basquete	<p>Usuário relata cobrança indevida de aulas executadas nas quadras, e sugere a inserção de bebedouros nas quadras de basquete, informamos que Não é de conhecimento da Urbia a cobrança pelo uso dos equipamentos públicos e que não serão aceitas estas práticas dentro do Ibirapuera. Informamos que a Urbia irá apurar o caso para as devidas providências.</p> <p>Quanto ao bebedouro, entre as quadras Gatorade e Nike (basquete) temos um bebedouro em funcionamento.</p> <p>Quanto das quadras, a Urbia utiliza do princípio da democratização, sendo que as quadras de tênis haviam sido demandadas em pesquisas de uso público realizadas antes da concessão.</p>
13/04/2023	Usuário entrou em contato solicitando informações/sugestão e manutenção sobre lâmpada apagada	<p>Usuário entrou em contato solicitando informações/sugestão e manutenção sobre lâmpada apagada, próximo praça da paz ponto de referência (ponte de ferro sentido antiga base da GCM), parque Ibirapuera.</p> <p>Informamos que nossa equipe irá avaliar sua sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.</p>
13/04/2023	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site.	<p>Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site.</p> <p>Lamentamos e informamos que tivemos uma instabilidade no nosso site, mas que ele já está disponível novamente.</p>
13/04/2023	Usuário entrou em contato solicitando que a Dona Maria	<p>Usuário entrou em contato solicitando que a Dona Maria fique no ponto dela, visto que o dono do carrinho faleceu.</p> <p>Lamentamos a situação e informamos que em caso de falecimento do proprietário, a autorização para uso do ponto de vendas retorna para a cooperativa. Essa é uma medida acordada e registrada entre as duas partes no momento da aquisição.</p>

	fique no ponto dela, visto que o dono do carrinho faleceu	Nós reconhecemos que ela é uma funcionária de carreira e procuramos ajudá-la com indicações em outros pontos, mas a ajuda foi recusada. Ah! Ressaltamos que, por ser uma funcionária CLT, receberá todos os seus direitos. Estamos à disposição para mais esclarecimentos.
13/04/2023	Usuário entrou em contato solicitando que a Dona Maria fique no ponto dela, visto que o dono do carrinho faleceu	Usuário entrou em contato solicitando que a Dona Maria fique no ponto dela, visto que o dono do carrinho faleceu. Lamentamos a situação e informamos que em caso de falecimento do proprietário, a autorização para uso do ponto de vendas retorna para a cooperativa. Essa é uma medida acordada e registrada entre as duas partes no momento da aquisição. Nós reconhecemos que ela é uma funcionária de carreira e procuramos ajudá-la com indicações em outros pontos, mas a ajuda foi recusada. Ressaltamos que, por ser uma funcionária CLT, receberá todos os seus direitos. Estamos à disposição para mais esclarecimentos.
13/05/2023	Usuário entrou em contato reclamando que não consegue comprar ingressos pelo site	Usuário entrou em contato reclamando que não consegue comprar ingressos pelo site. Informamos que estamos passando por instabilidade no nosso site e as cadeiras que estão com tipo "bloqueio" e status "liberada", não estão disponíveis para compras.
13/06/2023	Usuário reclama sobre valores duplicados do Ibirabike	Usuário reclama sobre valores duplicados do Ibirabike. Informamos que em resposta à manifestação do visitante, informamos que foram fornecidos os devidos esclarecimentos através dos contatos fornecidos.
13/06/2023	Usuário solicita estorno de cobrança indevida app Ibirabike	Usuário solicita estorno do valor da bike. Informamos ao nosso setor financeiro que irá avaliar e estornar.
13/06/2023	Usuário solicita estorno de cobrança indevida app Ibirabike	Usuário solicita estorno de cobrança indevida no app Ibirabike Informamos ao nosso setor financeiro que irá avaliar e estornar.
13/06/2023	Usuário solicita estorno de cobrança indevida app Ibirabike	Usuário solicita estorno do valor da bike. Informamos ao nosso setor financeiro que irá avaliar e estornar.
13/06/2023	Usuário solicita estorno de cobrança indevida app Ibirabike	Usuário solicita estorno do valor da bike. Informamos ao nosso setor financeiro que irá avaliar e estornar.
13/06/2023	Usuário solicita estorno de cobrança indevida app Ibirabike	Usuário solicita estorno do valor da bike. Informamos ao nosso setor financeiro que irá avaliar e estornar.
13/06/2023	Usuário reclama sobre suporte para prender cães	Usuário reclama sobre suporte para prender cães. Informamos que as estruturas existentes destinadas aos cães foram realocadas desde março/2023 nos mesmos pontos (Banheiros: 4, 5, 6 e 8). Devido ao uso, as estruturas existentes estão novamente sendo repintadas.
13/06/2023	Usuário reclama sobre frequentadores com atos libidinosos	Usuário reclama sobre frequentadores com atos libidinosos. Informamos que lamentamos o ocorrido e informamos que a Urbia vem tomando medidas cabíveis da segurança patrimonial visando

		conter situações como esta. Informamos também que as forças de Segurança Pública estão atuando no parque incessantemente para contenção das práticas libidinosas e demais crimes contra os usuários.
13/06/2023	Usuário entrou em solicitando estorno de ticket cancelado no app Ibirabike	Usuário entrou em solicitando estorno de ticket cancelado no app Ibirabike Informamos que, sobre o cancelamento feito pelo App Ibirabike, o estorno ocorrerá em até 8 dias úteis de forma automática.
14/04/2023	Usuário relata agressão física	Usuário relata agressão física. Informamos que todos os assuntos envolvendo assuntos mais graves serão tratados diretamente pela equipe de Compliance da URBIA. Pedimos a gentileza que realize o envio de e-mail ao compliance.
14/05/2023	Usuário reclama de danos nas grades do cachorródromo.	Usuário reclama de danos nas grades do cachorródromo Informamos que a Urbia se preocupa com a saúde dos pets e que a equipe de manutenção já foi acionada para a regularização imediata.
14/05/2023	Usuário sugere soluções sustentáveis ao parque	Usuário sugere soluções sustentáveis ao parque. Informamos que nossa equipe irá avaliar sua sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
14/06/2023	Usuário solicita estorno de cobrança indevida app Ibirabike	Usuário solicita estorno do valor da bike. Informamos ao nosso setor financeiro que irá avaliar e estornar.
14/06/2023	Usuário reclama sobre cobrança indevida Ibirabike	Usuário reclama sobre cobrança indevida Ibirabike. Informamos que s o cancelamento foi pelo app, será estornado em até 8 dias úteis, conforme termo de uso. Esse estorno não conseguimos realizar de forma manual, é direto pela adquirente do cartão no app.
14/06/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno app Ibirabike.	Usuário entrou em contato solicitando estorno app Ibirabike. Informamos que a solicitação foi encaminhada para o setor responsável, disponibilizamos o e-mail faleconosco@urbiaparques.com.br, para melhor comunicação e logo retornaremos com uma devolutiva.
14/06/2023	Sugestão de concessão de novos parques	Usuário sugere concessão do Recinto de Exposição da cidade de FERNANDÓPOLIS-SP, informamos à equipe operacional para acompanhamento quando do processo licitatório.
14/06/2023	Sugestão de concessão de novos parques	Usuário sugere concessão do Recinto de Exposição da cidade de FERNANDÓPOLIS-SP, informamos à equipe operacional para acompanhamento quando do processo licitatório.
14/06/2023	Usuário solicita Estorno de aluguel cancelado no app Ibirabike	Usuário entrou em contato solicitando informações sobre estorno de aluguel cancelado no app Ibirabike. Informamos que o status do ticket foi cancelado, devem receber o estorno em 8 dias úteis no próprio cartão de crédito. Esse prazo é estipulado pelas próprias operadoras dos cartões. Reiteramos que, caso o valor dentro desse prazo não tenha reembolso, por gentileza, pedimos que nos contate novamente e enviamos o termo de uso que conta no app. Usuário entrou em contato novamente com a reclamação, solicitamos novamente ao setor responsável e informamos que pela falha sistêmica, estornos realizados, visitante deve verificar em sua conta em até 2 dias úteis.
14/06/2023	Usuário solicita estorno de aluguel cancelado no app Ibirabike.	Usuário entrou em contato solicitando informações sobre estorno de aluguel cancelado no app Ibirabike. Informamos que o status do ticket foi cancelado, devem receber o estorno em 8 dias úteis no próprio cartão de crédito. Esse prazo é estipulado pelas próprias operadoras dos cartões.

		Reiteramos que, caso o valor dentro desse prazo não tenha reembolso, por gentileza, pedimos que nos contate novamente e enviamos o termo de uso que conta no app.
14/06/2023	Usuário solicita estorno de cobrança indevida app Ibirabike	Usuário solicita estorno do valor da bike. Informamos ao nosso setor financeiro que irá avaliar e estornar. Resolução ticket #31453
14/06/2023	Usuário solicita estorno de cobrança indevida app Ibirabike	Usuário solicita estorno do valor da bike. Informamos ao nosso setor financeiro que irá avaliar e estornar. Resolução ticket #31453
14/06/2023	Usuário solicita estorno de cobrança indevida app Ibirabike	Usuário solicita estorno do valor da bike. Informamos ao nosso setor financeiro que irá avaliar e estornar. Resolução ticket #31453
14/06/2023	Usuário solicita estorno de cobrança indevida app Ibirabike	Usuário solicita estorno do valor da bike. Informamos ao nosso setor financeiro que irá avaliar e estornar.
14/06/2023	Usuário entrou em contato com sugestão para quadras de tênis Ibirapuera	Usuário entrou em contato com sugestão para quadras de tênis Ibirapuera Informamos que estamos sempre buscando trazer inovações e criar melhorias para o Parque e seus frequentadores e que nossa equipe irá avaliar sua sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
14/06/2023	Usuário entrou em contato com sugestão para quadras de tênis Ibirapuera	Usuário entrou em contato com sugestão para quadras de tênis Ibirapuera Informamos que estamos sempre buscando trazer inovações e criar melhorias para o Parque e seus frequentadores e que nossa equipe irá avaliar sua sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
14/06/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno app Ibirabike.	Usuário entrou em contato solicitando estorno app Ibirabike. Informamos que devido a falha em nosso sistema, o estorno realmente não foi executado automaticamente e o estorno foi realizado, em 2 dias úteis deve verificar o estorno na fatura.
14/06/2023	Usuário entrou em contato solicitando informações sobre estorno Ibirabike.	Usuário entrou em contato solicitando informações sobre estorno Ibirabike. Informamos status do ticket como cancelado e bloqueado, devem receber o estorno em 8 dias úteis no próprio cartão de crédito. Esse prazo é estipulado pelas próprias operadoras dos cartões. Por gentileza, pedimos que se após o prazo de 8 dias não ocorrer o estorno e o desbloqueio de conta, nos contate novamente e enviamos o termo de uso do app.
14/06/2023	Usuário entrou em contato solicitando informações sobre o estorno Ibirabike.	Usuário entrou em contato solicitando informações sobre o estorno Ibirabike. Informamos que o status do ticket como cancelado, devem receber o estorno em 8 dias úteis no próprio cartão de crédito. Esse prazo é estipulado pelas próprias operadoras dos cartões. Enviamos o termo de uso e reiteramos que se após esse tempo não houver o estorno, entrar em contato novamente conosco.
15/04/2023	Usuário entrou em contato reclamando que não consegue comprar ingressos para o Planetário	Usuário entrou em contato reclamando que não consegue comprar ingressos para o Planetário, informamos que não tivemos relatos de instabilidade na data de hoje e que o site está atuando na normalidade de sempre.

15/04/2023	Usuário entrou em contato para reclamar sobre o uso da quadra Society	Usuário entrou em contato para reclamar sobre o uso da quadra Society, pois não acha certo reservar para eventos. Informamos que a sugestão será encaminhada para o setor responsável.
15/05/2023	Usuário deu um feedback dizendo que chegou atrasada no curso e não conseguiu entrar	Usuário deu um feedback dizendo que chegou atrasada no curso e não conseguiu entrar. Informamos que realmente atrasados não são tolerados e que iremos reforçar por e-mail.
15/06/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno Ibirabike.	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. Esse prazo é estipulado pelas próprias operadoras dos cartões, encaminhamos o termo de uso que consta no app.
15/06/2023	Usuário reclama de cobrança adicional do Ibirabike	Usuário reclama de cobrança adicional do Ibirabike. Informamos que foram fornecidos os devidos esclarecimentos através dos contatos fornecidos, e o estorno foi realizado.
15/06/2023	Marcação de metragem no circuito para pedestres	Usuário entrou em contato com sugestão sobre marcação de metragem no circuito para pedestres. Informamos que Estamos sempre buscando trazer inovações e criar melhorias para o Parque e seus frequentadores. Informamos que nossa equipe irá avaliar sua sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
16/04/2023	Usuário reclama sobre limpeza no parque	Usuário reclama sobre limpeza no parque. Informamos que ainda que a empresa terceirizada foi notificada quanto aos apontamento da sua manifestação para tomada imediata de providências.
16/06/2023	Usuário solicita estorno de cobrança indevida app Ibirabike	Usuário solicita estorno do valor da bike. Informamos ao nosso setor financeiro que irá avaliar e estornar.
16/06/2023	Usuário solicita estorno de cobrança indevida Ibirabike	Usuário solicita estorno do Ibirabike. Informamos a equipe responsável que solicitou alguns dados e, após isso, realizou o estorno do valor.
16/06/2023	Usuário solicita estorno do Ibirabike	Usuário solicita estorno do Ibirabike. Informamos a equipe responsável que solicitou alguns dados e, após isso, realizou o estorno do valor.
16/06/2023	Usuário solicita estorno de cobrança indevida app Ibirabike	Usuário solicita estorno do valor da bike. Informamos ao nosso setor financeiro que irá avaliar e estornar.
16/06/2023	Usuário entrou em contato reclamando que o segurança do parque pediu que ele colocasse a guia no cachorro	Usuário entrou em contato reclamando que o segurança do parque pediu que ele colocasse a guia no cachorro. Entendemos a reclamação, mas informamos que no parque o acesso de pets é livre, desde que estejam usando coleira. O uso da coleira é um regulamento do parque, resguardando visitantes e a fauna do parque de se machucarem. A área livre para que os cachorros possam ficar soltos, sem coleira é dentro do cachorródromo.
16/06/2023	Usuário entrou em contato reclamando do som alto às 22h35 no dia 16 de junho	Usuário entrou em contato reclamando do som alto às 22h35 no dia 16 de junho. Informamos que na sexta-feira tivemos passagem de som aqui no parque. a mesma terminou antes das 21h30. Havia outros eventos na região. A música pode ter vindo de lá. Mas esse horário, no parque, não havia mais som ligado.

16/06/2023	Usuário entrou em contato reclamando do som alto, às 22h37 do dia 16 de junho	Usuário entrou em contato reclamando do som alto, às 22h37 do dia 16 de junho. Informamos que na sexta-feira tivemos passagem de som aqui no parque. a mesma terminou antes das 21h30. Havia outros eventos na região. A música pode ter vindo de lá. Mas esse horário, no parque, não havia mais som ligado.
16/06/2023	Usuário sugere melhorias no parque.	Usuário sugere melhorias no parque. Informamos que agradecemos a sugestão e encaminhamos ao setor responsável.
16/06/2023	Usuário sugere melhorias no parque.	Usuário sugere melhorias no parque. Informamos que agradecemos a sugestão e encaminhamos ao setor responsável.
17/04/2023	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site.	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site. Lamentamos e informamos que tivemos uma instabilidade no nosso site, mas que ele já está disponível novamente.
17/05/2023	Usuário entrou em contato solicitando informações sobre o parque Ibirapuera.	Usuário entrou em contato solicitando informações sobre o parque Ibirapuera. Informamos que estamos sempre buscando trazer inovações e criar melhorias para o Parque e seus frequentadores. Informamos que nossa equipe irá avaliar sua sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
17/05/2023	Usuário reclama da fila do Ibirabike.	Primeiramente gostaríamos de agradecer o relato, pois isso nos auxilia a sempre melhorarmos. As informações solicitadas ajudam a entendermos o caso e não responsabilizar alguém. Ainda sim, é obrigação dos nossos colaboradores atenderem de acordo com o padrão da empresa, não sendo obrigatório baixar o aplicativo, para isso que temos o atendimento presencial no balcão.
17/06/2023	Usuário entrou em contato dizendo que não consegue ir no curso por causa do valor	Usuário entrou em contato dizendo que não consegue ir no curso por causa do valor. Informamos que demos o feedback para a nossa equipe.
17/06/2023	Usuário entrou em contato reclamando que tudo é pago	Usuário entrou em contato reclamando que tudo é pago. Informamos que o TUDUM, evento que o usuário reclamou, é gratuito.
17/06/2023	Usuário reclama sobre estacionamento no final de semana	Usuário reclama sobre estacionamento no final de semana. Informamos que a operação do estacionamento do Parque Ibirapuera é de responsabilidade da Indigo, a qual, após tomar conhecimento da reclamação, informou que foram adotadas as providências para a regularização dos sistemas de pagamento eletrônico, por meio de tags, incluindo a revisão de antenas e equipamentos.
17/06/2023	Usuário entrou em contato relatando que solicitaram atendimento na quadra, pois torceu o tornozelo jogando e ninguém foi ao local.	Usuário entrou em contato relatando que solicitaram atendimento na quadra, pois torceu o tornozelo jogando e ninguém foi ao local. Informamos que temos cópia da devida ocorrência, porém no caso, prestamos o atendimento.
17/06/2023	Usuário reclamou que foi proibido de entrar no	Usuário reclamou que foi proibido de entrar no estacionamento de carro porque era dia de evento. Informamos que houve superlotação do estacionamento e a CET nos auxiliou redirecionando os carros. Assim, evitaria que os visitantes ficassem procurando vagas, sendo que não havia mais.

	estacionamento de carro porque era dia de evento	Mesmo assim, lamentamos que tenha passado por essa situação. Estamos trabalhando para melhorar esse cenário.
17/06/2023	Usuário entrou em contato enviando o link da reclamação no Reclame Aqui que ele fez	Usuário entrou em contato enviando o link da reclamação no Reclame Aqui que ele fez. Informamos que iremos usar os canais oficiais para respostas.
18/04/2023	Usuário entrou em contato sugerindo produção de conteúdo com recomendações de segurança direcionado aos pais das crianças	Usuário entrou em contato sugerindo produção de conteúdo com recomendações de segurança direcionado aos pais das crianças. Agradecemos a sugestão e informamos que vamos pensar na produção do conteúdo.
18/04/2023	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site. Lamentamos e informamos que tivemos uma instabilidade no nosso site, mas que ele já está disponível novamente.
18/04/2023	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site.	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site. Lamentamos e informamos que tivemos uma instabilidade no nosso site, mas que ele já está disponível novamente.
18/04/2023	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site.	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site. Lamentamos e informamos que tivemos uma instabilidade no nosso site, mas que ele já está disponível novamente.
18/04/2023	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site.	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site. Lamentamos e informamos que tivemos uma instabilidade no nosso site, mas que ele já está disponível novamente.
18/05/2023	Usuário entrou em contato reclamando da ação da Pepsi	Usuário entrou em contato reclamando da ação da Pepsi. Informamos que a responsabilidade dos desta ação é totalmente da Pepsi.
19/04/2023	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site.	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site. Lamentamos e informamos que tivemos uma instabilidade no nosso site, mas que ele já está disponível novamente.
19/04/2023	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site.	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site. Lamentamos e informamos que tivemos uma instabilidade no nosso site, mas que ele já está disponível novamente.
19/04/2023	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site. Lamentamos e informamos que tivemos uma instabilidade no nosso site, mas que ele já está disponível novamente.

	conseguindo comprar ingressos no site.	
19/04/2023	Usuário entrou em contato solicitando informações sobre manutenção do espaço de slackline no parque do Ibirapuera.	Usuário entrou em contato solicitando informações sobre manutenção do espaço de slackline no parque do 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.
19/04/2023	Usuário entrou em contato solicitando informações sobre manutenção do espaço de slackline no parque do Ibirapuera.	Usuário entrou em contato solicitando informações sobre manutenção do espaço de slackline no parque do 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.
19/04/2023	Usuário reclama a respeito da remoção de um carrinho de vendedor autônomo.	Usuário reclama a respeito da remoção de um carrinho de vendedor autônomo. Informamos que Atualmente o serviços de carrinhos dos vendedores autônomos do parque é regido por duas cooperativas. A Cooperativa Coopvapi e Coopvapi SP. Recomendamos que entre em contato diretamente com eles para entender os processos de aquisição de carrinhos. Da parte da Urbia, não temos nenhuma disponibilidade para novos carrinhos no momento
19/05/2023	Usuário reclama da fila do Ibirabike.	Primeiramente gostaríamos de agradecer o relato, pois isso nos auxilia a sempre melhorarmos. As informações solicitadas ajudam a entendermos o caso e não responsabilizar alguém. Ainda assim, é obrigação dos nossos colaboradores atenderem de acordo com o padrão da empresa, não sendo obrigatório baixar o aplicativo, para isso que temos o atendimento presencial no balcão.
19/06/2023	Usuário solicita estorno cobrança em duplicidade Ibirabike	Usuário solicita estorno cobrança em duplicidade Ibirabike Encaminhamos ao setor responsável e retornamos a visitante que consta nos registros como compra cancelada, e deve receber o estorno em 8 dias úteis no próprio cartão de crédito. Esse prazo é estipulado pelas próprias operadoras dos cartões. E encaminhamos o termo de uso do app consta essa informação. Quanto a outra compra foi efetivada e cobrou normalmente.
19/06/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno Ibirabike	Usuário entrou em contato solicitando estorno Ibirabike O status do ticket como cancelado, devem receber o estorno em 8 dias úteis no próprio cartão de crédito. Esse prazo é estipulado pelas próprias operadoras dos cartões. Por gentileza, caso não houver o estorno ainda hoje, pedimos que nos contate novamente. E encaminhamos o termo de uso. Estamos em andamento com este cliente em outro ticket de atendimento.
19/06/2023	Usuário reclama sobre estacionamento	Usuário reclama sobre estacionamento. Informamos que a operação do estacionamento do Parque Ibirapuera é de responsabilidade da Indigo, a qual, após tomar conhecimento da reclamação, informou que foram adotadas as providências para a regularização dos sistemas de pagamento eletrônico, por meio de tags, incluindo a revisão de antenas e equipamentos.
19/06/2023	Usuário solicita informações sobre estorno Ibirabike	Usuário solicita informações sobre estorno Ibirabike Informamos que O status do ticket como cancelado, devem receber o estorno em 8 dias úteis no próprio cartão de crédito. Esse prazo é

		estipulado pelas próprias operadoras dos cartões. E encaminhamos o termo de uso que consta no app Ibirabike.
19/06/2023	Usuário entrou em contato informando valor em duplicidade e solicita estorno.	Usuário entrou em contato informando valor em duplicidade e solicita estorno. Informamos ao nosso setor responsável que nos retornou com alguns dados e, logo após solicitarmos a cliente, realizamos o estorno.
19/06/2023	Usuário entrou em contato informando valor em duplicidade e solicita estorno.	Usuário entrou em contato informando valor em duplicidade e solicita estorno. Informamos ao nosso setor responsável que nos retornou com alguns dados e, logo após solicitarmos a cliente, realizamos o estorno.
19/06/2023	RE: [Urbia Parques] Re: Usuário solicita estorno do valor pago no Ibirabike	Usuário solicita estorno do valor pago no Ibirabike. Informamos que o procedimento correto é este mesmo. Como pode observar, as locações as 4 primeiras locações estão com status: "Cancelado". Conforme termo de uso aceito, você receberá o estorno do cancelamento de forma automática em até 8 dias úteis. Esse prazo é estipulado pela própria operadora do cartão, não fica em nosso comando.
19/06/2023	Usuário reclama sobre estacionamento no dia de evento no MAM	Usuário reclama sobre evento no MAM. Informamos que o MAM está fora da Concessão e que não tivemos conhecimento prévio desse evento. Iremos apurar as informações da sua reclamação e adotar as providências pertinentes.
20/04/2023	Usuário entrou em contato solicitando informações sobre manutenção de pista de cooper do parque Ibirapuera.	Usuário entrou em contato solicitando informações sobre manutenção de pista de cooper do parque Ibirapuera. Informamos que comunicamos ao Departamento de Manutenções e de Áreas verdes para atuação imediata nos pontos mencionados e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
20/04/2023	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site.	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site. Lamentamos e informamos que tivemos uma instabilidade no nosso site, mas que ele já está disponível novamente.
20/05/2023	Usuário reclamou do barulho dos shows do Parque Ibirapuera	Usuário reclamou do barulho dos shows do Parque Ibirapuera. Agradecemos a preocupação do usuário e dissemos que realizamos conversas periódicas com a SVMA sobre o assunto e estamos sempre abertos ao diálogo. Os shows e eventos possuem todas as autorizações e regras para que possam acontecer dentro do Parque Ibirapuera. Também divulgamos periodicamente a agenda de eventos que acontecem no parque por aqui, mesmo, pelo Instagram. Além disso, dissemos que caso o usuário tenha mais alguma dúvida, é só acionar a gente por aqui ou nos nossos outros canais de atendimento, como o e-mail faleconosco@urbiaparques.com.br e o telefone (11) 3889-6100.
20/05/2023	Usuário reclamou do barulho dos shows do Parque Ibirapuera	Usuário reclamou do barulho dos shows do Parque Ibirapuera. Agradecemos a preocupação do usuário e dissemos que realizamos conversas periódicas com a SVMA sobre o assunto e estamos sempre abertos ao diálogo. Os shows e eventos possuem todas as autorizações e regras para que possam acontecer dentro do Parque Ibirapuera. Também divulgamos periodicamente a agenda de eventos que acontecem no parque por aqui, mesmo, pelo Instagram. Além disso, dissemos que caso o usuário tenha mais alguma dúvida, é só acionar a gente por aqui ou nos nossos outros canais de atendimento, como o e-mail faleconosco@urbiaparques.com.br e o telefone (11) 3889-6100.

20/05/2023	Usuário relatou garotos que tentavam retirar peixes do lago do Parque Ibirapuera	Usuário relatou garotos que tentavam retirar peixes do lago do Parque Ibirapuera. Informamos a equipe de segurança de todas as informações passadas pelo usuário e agradecemos a colaboração.
20/06/2023	Usuário sugere aviso antecipado de fechamento de portão	Usuário sugere aviso antecipado de fechamento de portão. Informamos que nossa equipe irá avaliar sua sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
20/06/2023	Usuário solicita reembolso do Ibirabike	Usuário entrou em contato solicitando informações sobre agendamento escolar para o Planetário Ibirapuera. Realizamos a orientação da leitura do documento de procedimento para agendamentos escolares e encaminhamos datas e horários disponíveis. Aguardamos o retorno do contato para continuidade do agendamento.
20/06/2023	Usuário questiona sobre finalização e cobrança indevida no app Ibirabike	Usuário questiona sobre finalização e cobrança indevida no app Ibirabike Informamos que sua solicitação para o setor responsável, pedimos que para uma melhor comunicação, Nos encaminhe sua solicitação no e-mail faleconosco@urbiaparques.com.br (mailto:faleconosco@urbiaparques.com.br) ; Pedimos desculpas pelo transtorno e logo retornaremos com uma devolutiva.
20/06/2023	Usuário sugere uma área restrita do parque para a prática de naturalismo	Usuário sugere uma área restrita do parque para a prática de naturalismo. Informamos que nossa equipe irá avaliar sua sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
20/06/2023	ENC: [Urbia Parques] Re: Usuário solicita estorno do valor pago no Ibirabike	Usuário solicita estorno do valor pago no Ibirabike. Informamos que o procedimento correto é este mesmo. Como pode observar, as locações as 4 primeiras locações estão com status: "Cancelado". Conforme termo de uso aceito, você receberá o estorno do cancelamento de forma automática em até 8 dias úteis. Esse prazo é estipulado pela própria operadora do cartão, não fica em nosso comando.
20/06/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno Ibirabike	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
20/06/2023	Usuário solicita estorno do Ibirabike	Usuário solicita estorno do Ibirabike. Informamos a equipe responsável que solicitou alguns dados e, após isso, realizou o estorno do valor.
21/04/2023	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site.	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site. Lamentamos e informamos que tivemos uma instabilidade no nosso site, mas que ele já está disponível novamente.
21/04/2023	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site.	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site. Lamentamos e informamos que tivemos uma instabilidade no nosso site, mas que ele já está disponível novamente.
21/04/2023	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site.	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site. Lamentamos e informamos que tivemos uma instabilidade no nosso site, mas que ele já está disponível novamente.

	conseguindo comprar ingressos no site.	
21/04/2023	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site.	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site. Lamentamos e informamos que tivemos uma instabilidade no nosso site, mas que ele já está disponível novamente.
21/04/2023	Usuário entrou em contato reclamando da poluição do lago.	Usuário entrou em contato reclamando da poluição do lago. Informamos que a limpeza do lago acontece diariamente. Mas a sujeira do lago se dá pela contaminação difusa da Vila Mariana que desce no córrego do Sapateiro. Grande parte do resíduo flutuante fica na estação de flotação da Sabesp, mas o que não é retido infelizmente desce para o lago.
21/04/2023	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site.	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site. Lamentamos e informamos que tivemos uma instabilidade no nosso site, mas que ele já está disponível novamente.
21/04/2023	Usuário entrou em contato reclamando da fila do estacionamento para sair do parque	Usuário entrou em contato reclamando da fila do estacionamento para sair do parque. Lamentamos a situação e informamos que o alto fluxo de pessoas no horário deixa mais engarrafado.
21/05/2023	Usuário reclamou que a música que toca no Ibirapuera é "horrorosa", "de mal gosto" e que está em um volume alto	Usuário reclamou que a música que toca no Ibirapuera é "horrorosa", "de mal gosto" e que está em um volume alto. Informamos o seguinte: O intuito do Auditório, assim como o do parque como um todo, é promover a inclusão e diversidade, é isso vale para todos os âmbitos da nossa sociedade, incluindo a cultura. Por isso, o Ibirapuera sempre receberá shows e espetáculos que enalteçam a nossa história musical, em seus mais diferentes aspectos e características. O Ibirapuera é um lugar democrático, ou seja é um lugar de todos e para todos.
21/05/2023	Usuário entrou em contato reclamando que o som alto prejudica a fauna	Usuário entrou em contato reclamando que o som alto prejudica a fauna. Entendemos o ponto e concordamos que a fauna e flora do parque é um patrimônio que precisamos preservar! Por isso, a nossa equipe é cheia de profissionais altamente qualificados, que participam antes e durante todo o evento com ações para evitar quaisquer tipo de danos. Os nossos eventos são realizados na área cultural do parque, que tem como objetivo trazer aos usuários entretenimento e diversidade cultural.
21/05/2023	Usuário reclama da fila do Ibirabike.	Primeiramente gostaríamos de agradecer o relato, pois isso nos auxilia a sempre melhorarmos. As informações solicitadas ajudam a entendermos o caso e não responsabilizar alguém. Ainda assim, é obrigação dos nossos colaboradores atenderem de acordo com o padrão da empresa, não sendo obrigatório baixar o aplicativo, para isso que temos o atendimento presencial no balcão.
21/06/2023	Usuário reclamou sobre interfone do estacionamento	Usuário reclamou sobre estacionamento. Informamos que iremos repassar para o setor responsável, e eles entrarão em contato com a Indigo para que possam prestar as devidas informações.

21/06/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno Ibirabike	Usuário entrou em contato solicitando estorno Ibirabike Informamos para que nos encaminhe sua solicitação no e-mail faleconosco@urbiaparques.com.br, com os seus dados completos, para encaminharmos ao setor responsável e retornaremos com a devolutiva.
21/06/2023	Usuário solicita estorno do Ibirabike	Usuário solicita estorno do Ibirabike. Informamos a equipe responsável que solicitou alguns dados e, após isso, realizou o estorno do valor.
21/06/2023	Usuário solicita estorno de cobrança indevida Ibirabike	Usuário solicita estorno do Ibirabike. Informamos a equipe responsável que solicitou alguns dados e, após isso, realizou o estorno do valor.
22/04/2023	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site.	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site. Lamentamos e informamos que tivemos uma instabilidade no nosso site, mas que ele já está disponível novamente.
22/04/2023	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site.	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site. Lamentamos e informamos que tivemos uma instabilidade no nosso site, mas que ele já está disponível novamente.
22/04/2023	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site.	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site. Lamentamos e informamos que tivemos uma instabilidade no nosso site, mas que ele já está disponível novamente.
22/04/2023	Usuário relata ineficiência em pontos do parque	Usuário relata longas filas para aluguel de bikes, falta de informações referente a localização de estacionamento, informamos que Referente ao aluguel de bicicletas, em breve teremos nosso próprio app para locação das bikes e assim evitarmos filas, e oferecermos uma melhor experiência ao usuário. Estamos sempre buscando trazer inovações e criar melhorias para o Parque e seus frequentadores. Informamos que nossa equipe irá avaliar sua sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
22/04/2023	Usuário entrou em contato informando que a Índigo não está efetuando o pagamento do Sinistro que ocorreu no Parque Ibirapuera	Usuário entrou em contato informando que a Índigo não está efetuando o pagamento do Sinistro que ocorreu no Parque Ibirapuera. Questionamos se conseguimos ajudá-lo de alguma forma.
22/04/2023	Usuário entrou em contato reclamando que a Índigo não pagou o sinistro dele	Usuário entrou em contato reclamando que a Índigo não pagou o sinistro dele. Informamos que já estamos em contato pelo Instagram da Urbia Parques
22/04/2023	Usuário elogia melhorias no parque.	Usuário relata ótima experiência em nosso parque, elogia a gestão, limpeza, segurança e melhorias realizadas no mesmo.
22/05/2023	Usuário sugere lavagem do veículo de resíduos e aumento	Usuário sugere lavagem do veículo de resíduos e aumento no número de bancos do parque. Estamos sempre buscando trazer inovações e criar melhorias para o Parque e seus frequentadores.

	no número de bancos do parque.	Informamos que nossa equipe irá avaliar sua sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
22/05/2023	Usuário reclama de danos nas grades do cachorródromo.	Usuário reclama de danos nas grades do cachorródromo Informamos que a Urbia se preocupa com a saúde dos pets e que a equipe de manutenção já foi acionada para a regularização imediata.
22/05/2023	Usuário sugere melhorias no parque	Usuário sugere melhorias no parque. Informamos que nossa equipe irá avaliar sua sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
22/06/2023	Usuário solicita estorno de cobrança indevida Ibirabike	Usuário solicita estorno do Ibirabike. Informamos a equipe responsável que solicitou alguns dados e, após isso, realizou o estorno do valor.
22/06/2023	Re: [Urbia Parques] Re: Usuário solicita estorno de cobrança indevida app Ibirabike	Usuário solicita estorno do valor da bike. Informamos ao nosso setor financeiro que irá avaliar e estornar.
22/06/2023	Usuário solicita estorno de cobrança indevida app Ibirabike	Usuário solicita estorno do valor da bike. Informamos ao nosso setor financeiro que irá avaliar e estornar.
22/06/2023	Assunto: [Urbia Parques] Re: Usuário solicita estorno de cobrança indevida app Ibirabike	Usuário solicita estorno do valor da bike. Informamos ao nosso setor financeiro que irá avaliar e estornar.
22/06/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno Ibirabike	Usuário entrou em contato solicitando estorno Ibirabike Informamos que a solicitação de estorno foi realizado. Deve visualizar estorno no prazo de até 2 dias úteis
22/06/2023	Usuário entrou em contato solicitando estorno Ibirabike	Usuário entrou em contato solicitando estorno Ibirabike Informamos que a solicitação de estorno foi realizado. Deve visualizar estorno no prazo de até 2 dias úteis
22/06/2023	Usuário reclamou que o parque está se tornando um espaço para shows e eventos	Usuário reclamou que o parque está se tornando um espaço para shows e eventos. Informamos que lamentamos que o usuário se sinta assim, mas em atenção a questão dos ruídos, esclarecemos que os eventos são realizados dentro dos horários permitidos e seguem os padrões estabelecidos pela legislação vigente, além de contar com o acompanhamento da Secretaria do Verde e do Meio Ambiente. Porém, dissemos que estamos trabalhando para minimizar eventuais desconfortos aos vizinhos do Parque.
23/04/2023	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site.	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site. Lamentamos e informamos que tivemos uma instabilidade no nosso site, mas que ele já está disponível novamente.
23/04/2023	Usuário entrou em contato reclamando que o bebedouro do Cachorródromo está vazando	Usuário entrou em contato reclamando que o bebedouro do Cachorródromo está vazando. Informamos que o time de manutenção vai ao local verificar o problema.
23/05/2023	Usuário entrou em contato reclamando do som durante	Usuário entrou em contato reclamando do som durante os eventos que prejudica a fauna. Entendemos o ponto e concordamos que a fauna e flora do parque é um patrimônio que precisamos preservar! Por isso, a nossa equipe

	os eventos que prejudica a fauna	é cheia de profissionais altamente qualificados, que participam antes e durante todo o evento com ações para evitar quaisquer tipos de danos. Os nossos eventos são realizados na área cultural do parque, que tem como objetivo trazer aos usuários entretenimento e diversidade cultural.
23/05/2023	Usuário elogia ação da equipe de segurança	Usuário elogia ação da equipe de segurança. Informamos que agradecemos o seu contato e ficamos felizes com seu elogio. Estamos sempre em busca de melhorias para todos os usuários.
23/05/2023	Usuário elogia o planetário	Usuário elogia o planetário. O Planetário sempre busca aperfeiçoar e melhorar suas apresentações. Feedbacks como esse nos motivam a entregar cada vez mais.
23/05/2023	Usuário elogia ação da equipe de segurança	Usuário elogia ação da equipe de segurança. Informamos que agradecemos o seu contato e ficamos felizes com seu elogio. Estamos sempre em busca de melhorias para todos os usuários.
23/06/2023	Usuário elogiou a iniciativa do Busão das Artes	Um usuário expressou elogios à iniciativa do Busão das Artes. Em resposta, reforçamos que tal iniciativa é, de fato, essencial.
23/06/2023	Usuário sugere controle de jogadores na praça da paz	Usuário sugere controle de jogadores na praça da paz. Informamos que nossa equipe irá avaliar sua sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
24/06/2023	Usuário trouxe sugestões de manutenção de quadras e de construção delas	Usuário trouxe sugestões de manutenção de quadras e de construção delas. Informamos que vamos levar o feedback para a nossa equipe.
24/06/2023	Usuário sugeriu que façamos a manutenção da quadra de tênis	Usuário sugeriu que façamos a manutenção da quadra de tênis. Informamos que levamos seu feedback para a nossa equipe. Lembramos também que as quadras passam por manutenção constante.
25/04/2023	Usuário reclamou que a Praça food acabou	Usuário reclamou que a Praça iFood acabou. Informamos que temos diversos locais para alimentação no parque. Além dos 3 restaurantes, há diversos karts espalhados por todo o Ibira. Inclusive, com uma praça com diversas opções, que fica próxima à Ponte de Ferro. Além disso, informamos que nós vamos levar sua reclamação para o nosso time.
25/04/2023	Re: Usuário reclama a respeito da remoção de um carrinho de vendedor autônomo.	Usuário reclama a respeito da remoção de um carrinho de vendedor autônomo. Informamos que Atualmente o serviços de carrinhos dos vendedores autônomos do parque é regido por duas cooperativas. A Cooperativa Coopvapi e Coopvapi SP. Recomendamos que entre em contato diretamente com eles para entender os processos de aquisição de carrinhos. Da parte da Urbia, não temos nenhuma disponibilidade para novos carrinhos no momento
25/05/2023	Usuário sugere melhorias na iluminação.	Usuário sugere melhorias na iluminação. Informamos que estamos sempre buscando trazer inovações e criar melhorias para o Parque e seus frequentadores. Informamos que nossa equipe irá avaliar sua sugestão e reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.
25/05/2023	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site.	Usuário entrou em contato reclamando que não está conseguindo comprar ingressos no site. Lamentamos e informamos que tivemos uma instabilidade no nosso site, mas que ele já está disponível novamente.

25/06/2023	Usuário reclamou do barulho de shows no Parque Ibirapuera	Usuário reclamou do barulho de shows no Parque Ibirapuera. Informamos que agradecemos o contato, pois ele é importante para melhorarmos as atividades desenvolvidas no Parque. Em atenção a questão dos ruídos, esclarecemos que os eventos são realizados dentro dos horários permitidos e seguem os padrões estabelecidos pela legislação vigente, além de contar com o acompanhamento da Secretaria do Verde e do Meio Ambiente. Porém, dissemos que estamos trabalhando para minimizar eventuais desconfortos aos vizinhos do Parque.
26/04/2023	Usuário elogiou as mesas de tênis de mesa do Ibirapuera	Usuário elogiou as mesas de tênis de mesa do Ibirapuera. Agradecemos o elogio.
26/05/2023	Usuário sugere novas esculturas no parque	Usuário entrou em contato sugerindo novas esculturas para colocação no parque Ibirapuera. Informamos que agradecemos a sugestão e o time responsável irá avaliar.
26/06/2023	Usuário solicita estorno da locação pelo aplicativo do Ibirabike.	Usuário solicita estorno da locação pelo aplicativo do Ibirabike. Informamos ao nosso setor responsável que verificará e aguardamos o retorno, que não obtivemos.
27/04/2023	Usuário sugere que morcegos sejam retirados do Parque.	Usuário sugere que morcegos sejam retirados do Parque. Agradecemos a sugestão recebida e informamos ao usuário que foi encaminhado ao setor responsável.
27/05/2023	Usuário reclama sobre locação do Ibirabike	Usuário reclama sobre locação do Ibirabike. Informamos que gostaríamos de pedir sinceras desculpas pelo inconveniente que você experimentou recentemente durante a sua visita. O que aconteceu certamente não está alinhado com o padrão de atendimento que sempre buscamos oferecer aqui na Urbia. Agradecemos a sua paciência e compreensão. No entanto, reconhecemos que a sua experiência não foi satisfatória e não queremos que você fique com essa impressão negativa de nosso serviço. Por isso, gostaríamos de convidá-la a voltar e desfrutar de um passeio, por nossa conta. Basta entrar em contato conosco para agendar sua visita.
28/04/2023	Usuário sugere melhorias	Usuário sugere melhorias. Informamos que ficamos felizes com o reconhecimento, agradecemos as sugestões e colaboração para melhoria e experiência para os frequentadores. Já estamos cientes do relatado e estamos em conversas com os responsáveis para a manutenção imediata.
28/04/2023	Usuário entrou em contato reclamando que não consegue comprar ingresso para o planetário	Usuário entrou em contato reclamando que não consegue comprar ingresso para o planetário. Entramos em contato para auxiliar, mas o usuário não respondeu.
28/05/2023	Usuário entrou em contato reclamando que todos os eventos no parque são pagos	Usuário entrou em contato reclamando que todos os eventos no parque são pagos. Informamos que sempre temos shows gratuitos. Inclusive que, hoje, está ocorrendo o show da Escola de Música.
28/05/2023	Usuário sugere atividade de projeção de animais	Usuário sugere atividade de projeção de animais. Informamos que agradecemos a sugestão e o time responsável irá avaliar.
28/05/2023	Usuário sugere atividade de projeção de animais	Usuário sugere atividade de projeção de animais. Informamos que agradecemos a sugestão e o time responsável irá avaliar.
29/04/2023	Usuário entrou em contato reclamando do volume do som do evento: PikNic Electronik	Usuário entrou em contato reclamando do volume do som do evento: PikNic Electronik. Informamos que o feedback é sempre bem-vindo. Quanto ao seu questionamento, nós sempre nos preocupamos com o bem-estar dos nossos visitantes e com os vizinhos do parque. Faz parte da nossa missão, quanto concessionária responsável.

		Em relação ao barulho, temos profissionais durante o show realizando a medição de decibéis e avaliam a qualidade de altura do som, para que esteja sempre dentro do permitido pelas diretrizes do plano diretor.
29/04/2023	Usuário entrou em contato reclamando do volume do som do evento: PikNic Electronik.	Usuário entrou em contato reclamando do volume do som do evento: PikNic Electronik. Informamos que o feedback é sempre bem-vindo. Quanto ao seu questionamento, nós sempre nos preocupamos com o bem-estar dos nossos visitantes e com os vizinhos do parque. Faz parte da nossa missão, quanto concessionária responsável. Em relação ao barulho, temos profissionais durante o show realizando a medição de decibéis e avaliam a qualidade de altura do som, para que esteja sempre dentro do permitido pelas diretrizes do plano diretor.
29/05/2023	Usuário reclama sobre locação do Ibirabike	Usuário reclama sobre locação do Ibirabike. Informamos que gostaríamos de pedir sinceras desculpas pelo inconveniente que você experimentou recentemente durante a sua visita. O que aconteceu certamente não está alinhado com o padrão de atendimento que sempre buscamos oferecer aqui na Urbia. Agradecemos a sua paciência e compreensão. No entanto, reconhecemos que a sua experiência não foi satisfatória e não queremos que você fique com essa impressão negativa de nosso serviço. Por isso, gostaríamos de convidá-la a voltar e desfrutar de um passeio, por nossa conta. Basta entrar em contato conosco para agendar sua visita.
29/05/2023	Usuário relata furto de mercadoria para o C6 Fest	Usuário relata furto de mercadoria para o C6 Fest. Informamos que diante do conteúdo dele e seguindo os nossos procedimentos internos, esse assunto será direcionado e conduzido pelo nosso departamento de eventos.
30/04/2023	Usuário sugere que as luzes e chafariz fiquem ligados no Parque.	Usuário elogiou alguns pontos que observou no parque que melhoraram, e pontuou que as luzes do chafariz no lago tem ficado desligada a noite e que isso prejudica oxigenação do lago e priva os visitantes de bela vista, além disso o isolamento de materiais próximos do lago também tem privado visitantes desta vista.
30/05/2023	Usuário disse que o parque precisa de policiamento porque 5h há moradores de rua e que alguns são agressivos	Usuário disse que o parque precisa de policiamento porque 5h há moradores de rua e que alguns são agressivos. Informamos que a segurança e policiamento do parque é de responsabilidade e feita pela GCM.
30/05/2023	Usuário reclama da ineficiência da cancela de estacionamento	Usuário reclama da falta de leitura da cancela de estacionamento, informamos que Agradecemos por compartilhar suas preocupações em relação ao estacionamento do Parque Ibirapuera, administrado pela empresa INDIGO. Lamentamos profundamente os transtornos e entendemos a frustração causada. Ainda assim, reconhecemos a necessidade de melhorar a experiência de nossos visitantes e agradecemos suas observações, que serão repassadas prontamente para o setor responsável. Valorizamos a opinião de nossos frequentadores e estamos sempre dispostos a ouvir, avaliar e implementar soluções e melhorias, pois nosso compromisso é proporcionar um serviço de excelência a todos que visitam o parque. Agradecemos sua compreensão e contribuição para aprimorar nossos serviços.
30/05/2023	Usuário sugere formas de pagamento novas no Ibirabike	Usuário sugere formas de pagamento novas no Ibirabike. Informamos que estamos sempre buscando trazer inovações e criar melhorias para o Parque e seus frequentadores e agradecemos a sugestão.
30/05/2023	Usuário reclama sobre locação via app no Ibirabike	Usuário reclama sobre locação via app no Ibirabike. O consumidor desativou a reclamação.

30/05/2023	Usuário reclama sobre locação via app no Ibirabike	Usuário reclama sobre locação via app no Ibirabike. O consumidor desativou a reclamação.
30/05/2023	Usuário reclama sobre fila para saída do estacionamento	Usuário reclama sobre fila para saída do estacionamento. Informamos que como já sabe, a operação do estacionamento do Parque Ibirapuera é de responsabilidade da Indigo, a qual, após tomar conhecimento da reclamação, informou que foram adotadas as providências para a regularização dos sistemas de pagamento eletrônico, por meio de tags, incluindo a revisão de antenas e equipamentos.
30/05/2023	Usuário sugere melhorias nos equipamentos de ginástica	Usuário sugere melhorias nos equipamentos de ginástica. 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 deste documento. Cabe informar que os dados considerados sensíveis (nome, idade, contato de pacientes e equipe médica) serão preservados neste relatório utilizando as métricas cabíveis e adequadas na publicização de casos clínicos e dados de prontuários médico-ambulatoriais.

### **4.2. OCORRÊNCIAS DE SEGURANÇA**

O detalhamento das ocorrências é apresentado no Quadro 9. 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 9: Ocorrências de Segurança**

DATA	DESCRIÇÃO	MEDIDAS TOMADA	TEMPO DE RESPOSTA
01/04/2023	CRIANÇA PERDIDA	O líder acompanhou o pai até a ADM para aguardar o reencontro que foi feito minutos após	10MIN
01/04/2023	CRIANÇA PERDIDA	A vigilante ronda bike acompanhou a mãe até a ADM para aguardar o reencontro que foi feito minutos após.	10MIN
15/04/2023	CRIANÇA PERDIDA	O vigilante avisou que a criança desaparecida foi encontrada pelo próprio pai senhor.	10MIN
15/04/2023	CRIANÇA PERDIDA	Encontrada nas proximidades das arvores centenárias pelo vigilante. O vigilante acompanhou a criança até o encontro da mãe.	10MIN
16/04/2023	CRIANÇA PERDIDA	Pai foi até a ADM para retirar o adolescente	10MIN
16/04/2023	CRIANÇA PERDIDA	Criança foi encaminhada para ADM	10MIN
16/04/2023	CRIANÇA PERDIDA	Criança foi encaminhada para ADM	10MIN
22/04/2023	CRIANÇA PERDIDA	Foi realizado uma busca onde foi encontrado o menor nas proximidades do MAM.	10MIN
22/04/2023	CRIANÇA PERDIDA	Logo após foi feito o reencontro da criança com o tio.	13MIN
22/04/2023	CRIANÇA PERDIDA	O líder de segurança realizou uma ronda e rapidamente encontrou o menor e o conduziu ao encontro da mãe.	13MIN
24/04/2023	CRIANÇA PERDIDA	Ao realizar uma ronda nas proximidades obteve sucesso e realizou o reencontro entre mãe e filhos.	13MIN
25/04/2023	CRIANÇA PERDIDA	A mãe da menor foi comunicada pelo controlador de acesso da portaria 2, e se direcionou até a portaria 5 para buscar a mesma.	13MIN
29/04/2023	PERTENCES PESSOAIS	O vigilante tirou foto do veículo e informou o ocorrido para o líder da segurança e para o CCO.	15MIN
29/04/2023	CRIANÇA PERDIDA	A vigilante informou a ocorrência a rede HT os vigilantes começaram uma ronda pelo parque. A criança perdida foi encontrada e conduzida até a ADM para ser entregue ao responsável.	10MIN
29/04/2023	PERTENCES PESSOAIS	O vigilante recuperou a bicicleta e entregou aos funcionários do Ibirabike.	15MIN
29/04/2023	PERTENCES PESSOAIS	O vigilante relatou ao líder da segurança e para o CCO via rádio HT.	15MIN
01/05/2023	ACIDENTE COM FAUNA	O vigilante entrou em contato com os funcionários da Urbia que também chegaram no local para verificar a ocorrência.	30MIN
01/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 08.	15MIN
01/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 06.	15MIN
01/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 03.	15MIN
01/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 06.	15MIN
01/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 08.	15MIN
01/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 08.	15MIN
01/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações aos vendedores que acatou e saiu pelo portão 05.	15MIN
01/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 06.	15MIN

01/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 06.	15MIN
01/05/2023	CRIANÇA PERDIDA	O vigilante informou a rede via HT e os vigilantes já começaram a fazer uma ronda pelo parque. A criança perdida foi encontrada nas proximidades pela própria mãe.	10MIN
01/05/2023	CRIANÇA PERDIDA	A vigilante passou a ocorrência via rádio HT e os rondas bikes já começaram a fazer uma ronda pelo parque. A criança foi encontrada pelo próprio pai.	10MIN
01/05/2023	CRIANÇA PERDIDA	O vigilante passou a ocorrência para o líder da segurança e passou a ocorrência via rádio HT.	10MIN
01/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 10.	15MIN
01/05/2023	CRIANÇA PERDIDA	O vigilante levou a criança até a ADM e logo em seguida a mãe da criança foi encontrada e conduzida até a ADM para encontrar seu filho.	14MIN
01/05/2023	DENÚNCIAS	O vigilante fez as orientações aos usuários que acatou e desmontaram a barraca	17MIN
01/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 02.	15MIN
01/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 06.	15MIN
01/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 06.	15MIN
01/05/2023	CRIANÇA PERDIDA	O vigilante informou o ocorrido via rádio HT. Os rondas bikes começaram a fazer uma ronda parque para encontrar a criança perdida. A criança foi encontrada pelos pais próximo ao MAM sem novidades.	14MIN
01/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	A vigilante fez as orientações aos vendedores que acataram e saíram pelo portão 10.	15MIN
01/05/2023	TENTATIVA DE FURTO	O vigilante líder resgatou a bicicleta e entregou aos funcionários do Ibirabike.	27MIN
01/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 06.	15MIN
01/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 06.	15MIN
01/05/2023	TENTATIVA DE FURTO	O vigilante informou aos funcionários do Ibirabike que em seguida foram resgatar as bicicletas.	27MIN
01/05/2023	DISCUSAO ENTRE USUARIOS	Entretanto, após a saída da GCM a líder e o Inspetor conversaram com a sra. e ela contradisse o relato feito pelo guarda municipal. Ela alegou que o ex-marido não representava perigo a sua integridade física e nunca foi violento com ela, bem como, não preferiu ameaças ao dizer que estava no seu local de trabalho a sua procura. Vale ressaltar que em nenhum momento foi solicitado o apoio da GPS ou Urbia, os responsáveis de ambas as empresas tomaram conhecimento dos fatos por meio da modulação do colaboradores do container e posteriormente procurando a já citada sra. Para obter mais informações	17MIN
07/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 06.	15MIN
07/05/2023	FURTO	O vigilante informou ao líder da segurança que o usuário não quis passar seus dados e foi a ADM para formalizar a denúncia diretamente com a ADM.	25MIN
07/05/2023	FURTO	Foram acionados os rondas bike que começaram a fazer uma busca pelo parque	25MIN
07/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações o vendedor acatou e saiu pelo portão 6.	15MIN
07/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações o vendedor acatou e saiu pelo portão 7.	15MIN

07/05/2023	CRIANÇA PERDIDA	A criança foi encontrada pelo líder que conduziu a criança até a ADM para ser entregue ao responsável.	14MIN
07/05/2023	CRIANÇA PERDIDA	O vigilante que está na cobertura das quadras da Nike ouviu a informação pelo rádio HT e afirmou que estava com a mãe e o pai da criança perdida. Os pais foram até o local do posto um ao encontro do filho.	14MIN
07/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações o vendedor acatou e saiu pelo portão 9a.	15MIN
07/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	A vigilante fez as orientações o vendedor acatou e saiu pelo portão 10.	15MIN
07/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	A vigilante fez as orientações o vendedor acatou e saiu pelo portão 10.	15MIN
06/06/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações o vendedor acatou e saiu pelo portão 2.	15MIN
07/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 08.	15MIN
07/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 06.	15MIN
09/05/2023	TENTATIVA DE FURTO	O vigilante avisou os funcionários da Ibirabike que logo em seguida foram fazer o resgate da bicicleta.	27MIN
11/05/2023	DISCUSAO ENTRE USUARIOS	O vigilante informou a reclamação ao vigilante líder que foi averiguar a ocorrência. O vigilante líder chegou ao local e passou as orientações ao adestrador que se recusou a sair do local. Foi acionado a GCM que chegou por volta das 15:45hrs ao ver a viatura da GCM o adestrador pegou os cachorros colocou na coleira e foi embora do local sem novidades.	30MIN
11/05/2023	CASO DE VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER	A líder e o Inspetor da Urbia, aguardaram a chegada Guarda Municipal, Chamado atendido pelo e a menor foi conduzida para 27° DP para averiguações.	15MIN
11/05/2023	TENTATIVA DE FURTO	A equipe modulou todas as características na rede para equipe de segurança e o centro de monitoramento. Em seguida, o inspetor (Urbia) foi até o local da ocorrência, realizou ronda pelo perímetro, porém não foi encontrado o meliante.	27MIN
11/05/2023	TENTATIVA DE FURTO	Os Inspectores foram até o Pacubra, realizando contagem encarregado da empresa Pro mais, feito todas as averiguações, a vítima não conseguiu reconhecer o infrator, todos foram dispensados.	27MIN
13/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 10.	15MIN
13/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 08.	15MIN
13/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 09.	15MIN
13/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 09.	15MIN
13/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 05.	15MIN
13/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 05.	15MIN
13/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 09.	15MIN
15/05/2023	DENÚNCIAS	Foram passadas as orientações a ambas as partes e ambos decidiram por conta própria ir até a ADM fazer reclamações sobre o ocorrido acontecido no Petlove.	17MIN
15/05/2023	CRIANÇA PERDIDA	O vigilante informou ao líder da segurança e aos funcionários do Ibirabike que foram resgatar as bicicletas logo em seguida.	14MIN
16/05/2023	DENÚNCIAS		17MIN

18/05/2023	DESINTELIGÊNCIA	Compareceu ao local para apoiar os ronda-bike a líder do plantão e a inspetora de segurança da GPS, ficando no aguardo da GCM, protocolo:30593440 com a atendente. A GCM compareceu ao local as 17:04hrs com a VTR IR-VM C-10206, assumiram a ocorrência e na posterior para apoio com o subinspetor 2CL Bonfim. O casal foi conduzido pela GCM para o 27DP para maiores esclarecimentos.	25MIN
18/05/2023	TENTATIVA DE FURTO	Compareceu ao local os ronda bike e a líder de plantão que se deslocaram até o local e encontraram os menores de idade tentando se evadir próximo à Praça do Leão, eles abordaram os menores, efetuaram as orientações e acompanharam os menores que saíram através do Portão 06.	27MIN
19/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo 08.	15MIN
19/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 2.	15MIN
19/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações que acatou e saiu pelo portão 08	15MIN
19/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações que acatou e saiu pelo portão 06.	15MIN
19/05/2023	CRIANÇA PERDIDA	A vigilante informou a base da segurança e acionou os funcionários do Ibirabike para fazer o resgate da bicicleta.	10MIN
19/05/2023	FURTO	Efetuada ronda pelo parque a procura de pessoas com as características descritas pelas vítimas, porém não foi achado ninguém no parque com tais características.	25MIN
21/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 6.	15MIN
21/05/2023	TENTATIVA DE FURTO	Foi verificando os tickets, posteriormente realizado as orientações para ambos. Para que não se repita essa ocorrência, liberados para seguir o passeio no parque	27MIN
21/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	Identificando a situação todos foram orientados a se encaminhar a ADM para seguir as tratativas cabíveis.	15MIN
21/05/2023	CRIANÇA PERDIDA	As crianças foram encontradas pelo vigilante ronda bike que as conduziu até os pais sem novidades.	10MIN
22.05.2023	ATENDIMENTOS E VISITANTES CENTRO DE VISITANTES	Foi acionado o bombeiro que conduziu a sra. K. até o ambulatório para uma avaliação. A sra. K. foi medicada com paracetamol 750mg e ibuprofeno 600mg e liberada posteriormente.	30MIN
24/06/2023	ASSÉDIO SEXUAL	. Após tudo ser apaziguado os 3 suspeitos de serem autores do assédio sexual e agressão foram colocados na viatura junto com as duas vítimas e conduzidos para a delegacia do 27ª DP para dar as tratativas. O vigilante líder Bruno Rafael e o supervisor de segurança da Urbia Robson também foram para a delegacia para prestar depoimento sobre os fatos ocorridos na ocorrência.	10MIN
25/05/2023	INFORMAÇÃO	O vigilante avisou a base da segurança e mandou fotos do veículo para ser feito o relatório.	5MIN
26/05/2023	TENTATIVA DE FURTO	Ao se certificar que eles não tinham o ticket o líder recuperou a bike e fez contato via rádio HT com o Ibirabike para ser feito o resgate.	27MIN
27/05/2023	CRIANÇA PERDIDA	A criança foi encontrada na ladeira da preguiça pelo vigilante ronda bike Robert de Jesus RE523005 que conduziu a criança onde sua mãe se encontrava.	10MIN
27/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 06.	15MIN
27/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 06.	15MIN

27/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 06.	15MIN
29/05/2023	FURTO	Os adolescentes foram abordados próximo a fonte luminosa os adolescentes não tinham o ticket de aluguel das bicicletas, a munícipe foi embora não quis dar continuidade a ocorrência e então os adolescentes foram liberados e as bicicletas foram devolvidas aos funcionários do Ibirabike.	25MIN
02/06/2023	INFORMAÇÃO	O vigilante informou o ocorrido a base da segurança e enviou fotos do veículo, para fazer a ocorrência e deixar registrado.	5MIN
04/06/2023	FURTO	O vigilante passou a ocorrência para segurança da Urbia e pegou os dados da vítima para prosseguir com a ocorrência e com o relatório.	25MIN
04/06/2023	CRIANÇA PERDIDA	A vigilante informou a rede via rádio HT aos vigilantes rondas bike que começaram uma ronda logo em seguida em busca da criança perdida. A criança foi achada pelo vigilante líder que conduziu a criança até o posto 1 para entregar a criança para a avó.	10MIN
04/06/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 06.	15MIN
04/06/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 06.	15MIN
04/06/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 08.	15MIN
04/06/2023	CRIANÇA PERDIDA	O vigilante passou a informação via rádio HT aos rondas bike que começaram a fazer uma ronda pelo parque em busca da criança perdida, a criança foi encontrada pelo vigilante Robert Jesus RE523005 que conduziu a criança até sua mãe.	10MIN
04/06/2023	CRIANÇA PERDIDA	O vigilante informou via rádio HT a ocorrência para os rondas bikes que começaram a fazer uma ronda pelo parquinho e a criança foi encontrada logo em seguida.	10MIN
04/06/2023	CRIANÇA PERDIDA	No trajeto do caminho até a ADM próximo a ladeira da preguiça o tio do menor encontrou o sobrinho que estava com o vigilante e a criança perdida foi entregue ao responsável.	10MIN
06/06/2023	PROBLEMA NO ESTACIONAMENTO	O vigilante estava fazendo ronda nas proximidades do estacionamento do portão 7 e viu a discussão entre mãe e filha, vigilante conversou e fez as orientações as munícipes. E resolveram ir embora na saída do estacionamento do portão 07 as munícipes começaram a der uma discussão com a funcionária da Indigo. O vigilante informou a ocorrência pelo rádio HT e foi acionado a GCM para fazer as orientações e dar continuidade a ocorrência. GCM chegou no local e encaminhou todos que estavam na ocorrência para delegacia para ter mais informações sobre a ocorrência.	25MIN
06/06/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 08.	15MIN
07/06/2023	DISCUSAO ENTRE USUARIOS	Acionado a GCM número de protocolo 30707584, após a chegada dos GCM para a tratativa da situação foi chamado ambas as partes para conversa , após o entendimento dos GCM sobre os fatos, os 3 supostos autores da ameaça e constrangimento do outro munícipe foram liberados e o outro munícipe que alegou ser ameaçado também foi liberado .	30MIN

08/06/2023	USO DE DROGAS	Encontraram com o suspeito duas barrinhas de substância que aparenta ser maconha. O suspeito foi conduzido para o 27 DP para continuar as devidas tratativas da ocorrência.	
08/06/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 06.	15MIN
08/06/2023	VENDEDOR ILEGAL	O Vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 9.	15MIN
08/06/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 06.	15MIN
08/06/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 06.	15MIN
08/06/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 02.	15MIN
08/06/2023	CRIANÇA PERDIDA	Enquanto a mãe passava a informação a mãe visualizou a criança próximo a eles. A criança foi encontrada pela própria mãe sem novidades.	10MIN
08/06/2023	VENDEDOR ILEGAL	A vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 10.	15MIN
08/06/2023	CRIANÇA PERDIDA	O vigilante informou ao centro de monitoramento via rádio HT e acionou aos funcionários do Ibirabike e logo em seguida foram resgatar a bicicleta.	10MIN
09/06/2023	DESINTELIGÊNCIA	A equipe de segurança conseguiu apaziguar a situação através de uma conversa. Não houve tratativa com a GCM.	25MIN
10/06/2023	PIXAÇÃO	O líder foi ao local e tirou fotos do local para colocar no relatório.	15MIN
10/06/2023	CRIANÇA PERDIDA	O vigilante conseguiu tirar a bicicleta de dentro do lago passou a informação para o centro de monitoramento e para os funcionários do Ibirabike, que logo em seguida foram fazer o resgate da bicicleta que estava em mãos do vigilante líder.	17MIN
10/06/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 06.	15MIN
10/06/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações aos vendedores que acataram e saiu pelo portão 07.	15MIN
10/06/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 06.	15MIN
10/06/2023	FURTO	O supervisor passou a informação do ocorrido para ser feito o relatório.	25MIN
10/06/2023	CRIANÇA PERDIDA	Ao acabar de informar via rádio a mãe das crianças apareceu no local e os irmãos foram entregue a mãe.	17MIN
10/06/2023	CRIANÇA PERDIDA	O vigilante fez uma busca nas proximidades do portão 4 e encontrou a mãe da criança, e a criança foi entregue a mãe logo em seguida.	17MIN
11/06/2023	PROBLEMA NO ESTACIONAMENTO	Tratava-se de um acidente (o motorista do outro veículo ao dar ré para estacionar encostou na viatura (TORO) e conseqüentemente quebrou a lanterna.)	25MIN
11/06/2023	TENTATIVA DE FURTO	Foi solicitado o apoio do CCO que acionou a GCM para as tratativas cabíveis. Foi solucionada a ocorrência através de uma conversa com as partes envolvidas.	27MIN
11/06/2023	CRIANÇA PERDIDA	Realizado contato com o pessoal que estava trabalhando no evento no prédio da Bienal e eles informaram que a bike estava no local há mais de três dias, porém o local estava isolado.	17MIN
13/06/2023	ACIDENTE COM FAUNA	O vigilante fez contato radio HT informando ao CCO para que fosse acionado o setor responsável pela fauna e flora do parque.	30MIN
01/04/2023	CRIANÇA PERDIDA	O líder acompanhou o pai até a ADM para aguardar o reencontro que foi feito minutos após.	17MIN

01/04/2023	CRIANÇA PERDIDA	A vigilante ronda bike acompanhou a criança até a ADM para aguardar o reencontro que foi feito minutos após.	17MIN
15/04/2023	CRIANÇA PERDIDA	O vigilante avisou que a criança desaparecida foi encontrada pelo próprio pai nas proximidades do planetário.	17MIN
15/04/2023	CRIANÇA PERDIDA	Encontrada nas proximidades das árvores centenárias pelo vigilante. O vigilante acompanhou a criança até o encontro da mãe na Ladeira da Preguiça.	10MIN
16/04/2023	CRIANÇA PERDIDA	Pai foi até a ADM para retirar o adolescente	10MIN
16/04/2023	CRIANÇA PERDIDA	Criança foi encaminhada para ADM	10MIN
16/04/2023	CRIANÇA PERDIDA	Criança foi encaminhada para ADM	10MIN
22/04/2023	CRIANÇA PERDIDA	Foi realizado uma busca onde foi encontrado o Joaquim nas proximidades do MAM.	10MIN
22/04/2023	CRIANÇA PERDIDA	Logo após foi feito o reencontro da criança com o tio.	10MIN
22/04/2023	CRIANÇA PERDIDA	O líder de segurança realizou uma ronda e rapidamente encontrou o menor e o conduziu ao encontro da mãe.	15MIN
24/04/2023	CRIANÇA PERDIDA	Ao realizar uma ronda nas proximidades obteve sucesso e realizou o reencontro entre mãe e filhos.	15MIN
25/04/2023	CRIANÇA PERDIDA	A mãe da menor, foi comunicada pelo controlador de acesso da portaria 2, e se direcionou até a portaria 5 para buscar a mesma.	15MIN
29/04/2023	PERTENCES PESSOAIS	O vigilante tirou foto do veículo e informou o ocorrido para o líder da segurança e para o CCO.	15MIN
29/04/2023	CRIANÇA PERDIDA	A vigilante informou a ocorrência a rede HT os vigilantes começaram uma ronda pelo parque. A criança perdida foi encontrada e conduzida até a ADM para ser entregue ao responsável.	15MIN
29/04/2023	PERTENCES PESSOAIS	O vigilante recuperou a bicicleta e entregou aos funcionários do Ibirabike.	15MIN
29/04/2023	PERTENCES PESSOAIS	O vigilante relatou ao líder da segurança e para o CCO via rádio HT.	15MIN
01/05/2023	ACIDENTE COM FAUNA	O vigilante entrou em contato com os funcionários da Urbia que também chegaram no local para verificar a ocorrência.	30MIN
01/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 08.	15MIN
01/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 06.	15MIN
01/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 03.	15MIN
01/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 06.	15MIN
01/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 08.	15MIN
01/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações aos vendedores que acatou e saiu pelo portão 05.	15MIN
01/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 06.	15MIN
01/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 06.	15MIN
01/05/2023	CRIANÇA PERDIDA	O vigilante informou a rede via HT e os vigilantes já começaram a fazer uma ronda pelo parque. A criança perdida foi encontrada nas proximidades pela própria mãe.	15MIN

01/05/2023	CRIANÇA PERDIDA	A vigilante passou a ocorrência via rádio HT e os rondas bikes já começaram a fazer uma ronda pelo parque. A criança foi encontrada pelo próprio pai.	15MIN
01/05/2023	CRIANÇA PERDIDA	O vigilante passou a ocorrência para o líder da segurança e passou a ocorrência via rádio HT.	15MIN
01/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 10.	15MIN
01/05/2023	CRIANÇA PERDIDA	O vigilante levou a criança até a ADM e logo em seguida a mãe da criança foi encontrada e conduzida até a ADM para encontrar seu filho.	15MIN
01/05/2023	DENÚNCIAS	O vigilante fez as orientações aos usuários que acatou e desmontaram a barraca	17MIN
01/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações aos vendedor que acatou e saiu pelo portão 02.	15MIN
01/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 06.	15MIN
01/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 06.	15MIN
01/05/2023	CRIANÇA PERDIDA	O vigilante informou o ocorrido via rádio HT. Os rondas bikes começaram a fazer uma ronda parque para encontrar a criança perdida. A criança foi encontrada pelos pais próximo ao MAM sem novidades.	10MIN
01/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	A vigilante fez as orientações aos vendedores que acataram e saíram pelo portão 10.	15MIN
01/05/2023	TENTATIVA DE FURTO	O vigilante líder resgatou a bicicleta e entregou aos funcionários do Ibirabike.	27MIN
01/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 06.	15MIN
01/05/2023	VENDEDOR ILEGAL	O vigilante fez as orientações ao vendedor que acatou e saiu pelo portão 06.	15MIN
01/05/2023	TENTATIVA DE FURTO	O vigilante informou aos funcionários do Ibirabike que em seguida foram resgatar as bicicletas.	27MIN

Fonte: Segurança Urbia, 2023

## 5. ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS E ESPORTIVAS

### 5.1.QG MICHELOB

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

**Figura 82: QG Michelob**



Fonte: Urbia, 2023.

### 5.2.GATORADE

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

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

**Figura 83: Aulão Gatorade**



Fonte: Urbia, 2023.

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

**Apresentação: Improvisação no ritmo da música brasileira**

LOCAL: Auditório Ibirapuera - Oscar Niemeyer

DATA: 01/04

DESCRIÇÃO: A Escola de Música do Parque Ibirapuera vai oferecer um curso GRATUITO de Improvisação no Ritmo da Música Brasileira

**Figura 84: Apresentação gratuita no Auditório Ibirapuera**



Fonte: Urbia, 2023.

**Apresentação: Práticas de conjunto**

LOCAL: Auditório Ibirapuera - Oscar Niemeyer

DATA: 01/04

DESCRIÇÃO: A Escola de Música do Parque Ibirapuera vai oferecer um curso GRATUITO de Improvisação no Ritmo da Música Brasileira

**Figura 85 - Apresentação gratuita da escola de música no Auditório Ibirapuera**



Fonte: Urbia, 2023.

**Apresentação: Práticas de conjunto**

LOCAL: Auditório Ibirapuera - Oscar Niemeyer

DATA: 01/04

DESCRIÇÃO: A Escola de Música do Parque Ibirapuera vai oferecer um curso GRATUITO de Improvisação no Ritmo da Música Brasileira

**Figura 86 - Apresentação gratuita na Arena da Marquise**



Fonte: Urbia, 2023.

## **6. EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS**

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

## **7. CONSELHO GESTOR**

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

principais ações operacionais e melhorias de infraestrutura do Parque, ocorrências e governança junto ao Poder Concedente, entre outras pautas.

## **8. PLANO DE 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 segundo 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

- Execução de bases para os equipamentos de ginástica.

**Figura 87: Execução de base para os equipamentos de ginástica.**



## Fechamento Perimetral

- Decapagem e manutenção com acabamentos civis, pinturas de muro, muretas e serralheria nos portões do parque.

**Figura 88: Pintura e reforma de muretas, muro e gradil perimetral.**



## Vias

- Manutenção de vias, calçadas e sarjetas. Substituição de áreas de calçadas de concreto por grama e piso permeável drenante, aumentando a área permeável e construção de rampas e sinalização melhorando a acessibilidade.

**Figura 89: Substituição de calçadas de concreto por grama.**



**Figura 90: Adequação de acessibilidade e recuperação de calçadas.**





**Figura 91: Adequação de guias e sarjetas.**



## 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 92 - 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.

**Figura 93 - Manutenção em painel da Cabine Primária do Pacubra.**



**Figura 94 - Instalação de iluminação na praça do leão.**



**Figura 95 - Realizado a substituição de 140 lâmpadas no Pacubra.**



**Hidráulica e drenagem:** desobstrução/desentupimento de redes e tubulações de esgoto e drenagem; adequação de sarjetas e bocas de lobo, limpeza de 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 96 - Substituição de bombas na Fonte Multimídia.**



**Figura 97 - Substituição de caixa d'água danificada.**



**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; Continuação da manutenção e pintura do playground itens de segurança, troca de cordas de acordo com a NBR 16.071; manutenção recorrente sobre os elementos urbanos distribuídos e existente no parque, desde bancos, Lixeiras, mesas de piquenique, redário.

**Figura 98 - Implementação de novas lixeiras.**



**Figura 99 - Pintura das mesas de piquenique.**



**Figura 100 - Pintura Ciclofaixa.**



**Figura 101 - Restauro e pintura de bancos**



**Figura 102 - restauro dos bancos de madeira**



**Figura 103 - Restauro do banco de New York**



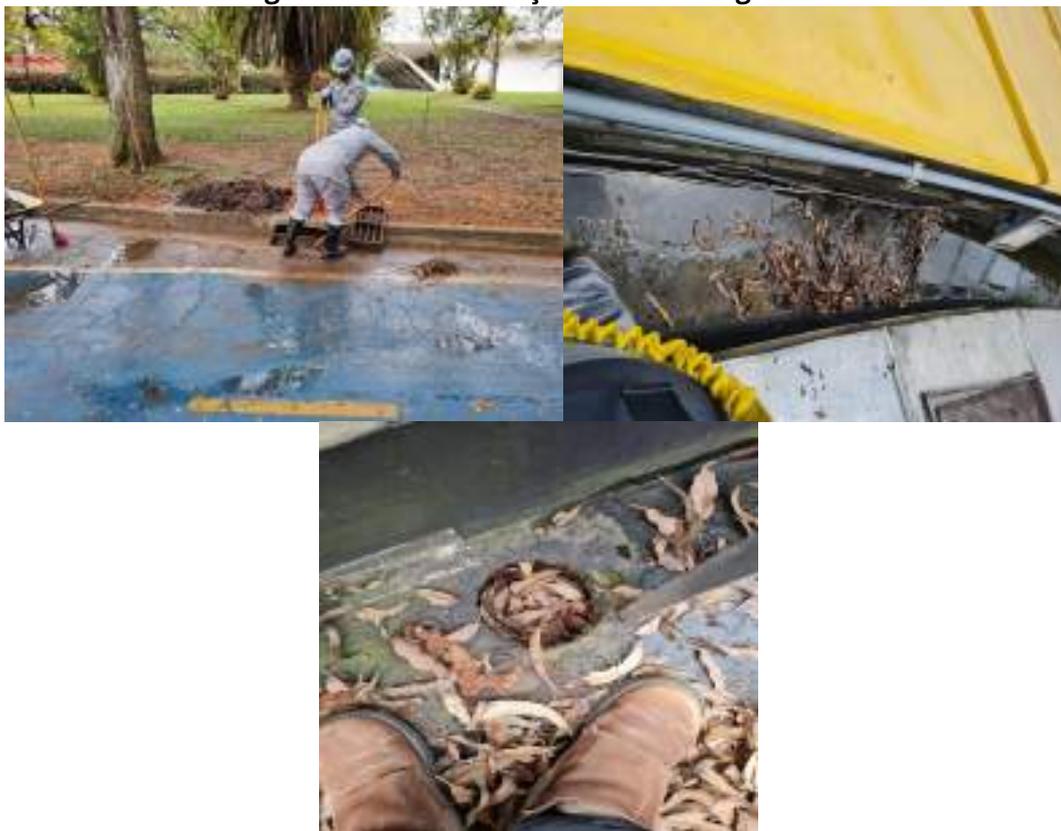
**Figura 104 - Deck do vertedouro do Portão 9A**



**Figura 105 - Pintura do M (antigo pavilhão Minas Gerais)**



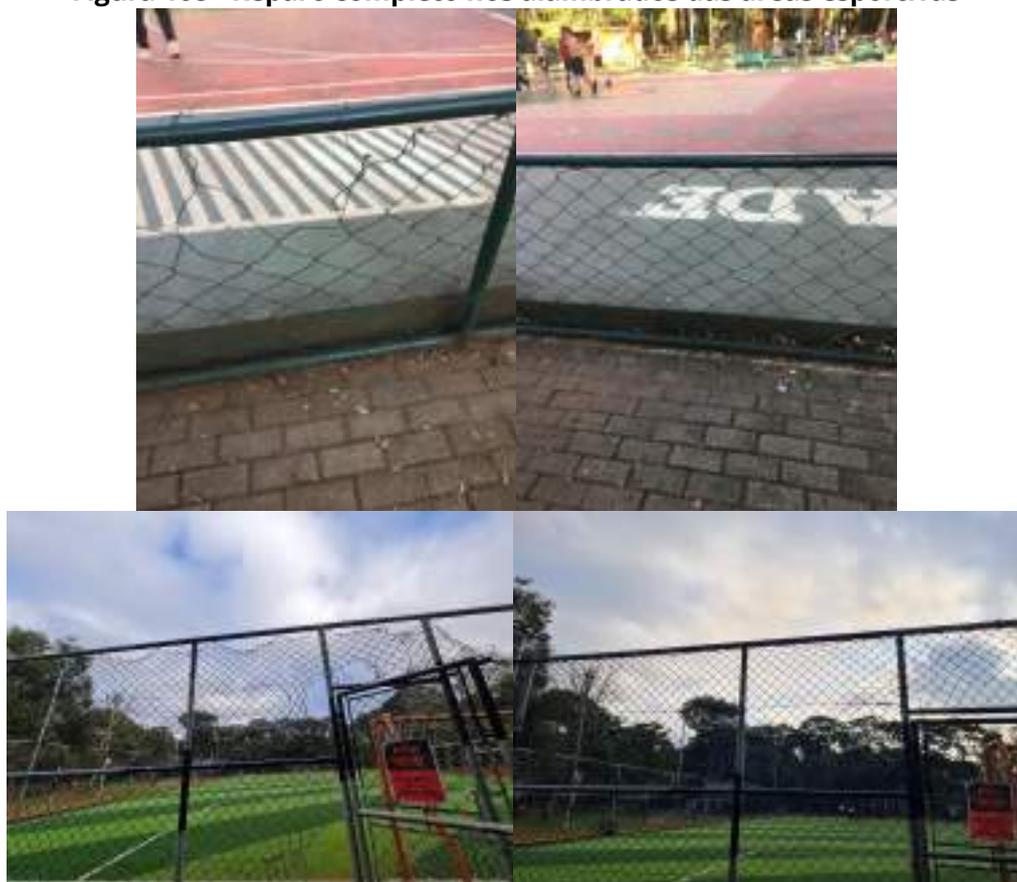
**Figura 106 - Manutenção de calhas e grelhas**



**Figura 107 - Reparo de tabela (quadra de basquete)**



**Figura 108 - Reparo completo nos alambrados das áreas esportivas**



**Figura 109 - Pintura de sinalização**



**Figura 110 - Reparo de infiltração no banheiro 06**



**Figura 111 - Reparo no balizador**



**Figura 112 - Instalação de novas ripas nos bancos**



**Figura 113 - recuperação de área vandalizada**



**Figura 114 - Restauro no pavilhão das aves**





**Figura 115 - Fabricação de suportes e instalação de placas**



**Figura 116 - Pintura na lateral do auditório**



**Figura 117 - Pintura dos bancos na área externa do auditório**



**Figura 118 - Pintura do guarda corpo lateral do Auditório**



**Figura 119 - Pintura embaixo da saia do palco**



**Figura 120 - Pintura das tampas do auditório**



**Figura 121 - Pintura do guarda corpo lateral do palco**



**Figura 122 - Pintura interna na recepção do Auditório**

