



RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES

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

2º TRIMESTRE - ANO 2023

Sumário

INTRODUÇÃO.....	6
1.1. ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO.....	7
1.2. ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO.....	15
1.3. MANEJO E CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS.....	19
1.3.1. MANEJO ARBÓREO.....	34
1.4. MANEJO E CONSERVAÇÃO DA FAUNA.....	35
1.5. GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS.....	35
1.6. SEGURANÇA PATRIMONIAL.....	36
1.7. ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL.....	37
1.8. CONSCIENTIZAÇÃO E INCLUSÃO.....	37
1.9. PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS E PROTEÇÃO CONTRA DESCARGAS ATMOSFÉRICAS....	37
1.10. ZELADORIA E LIMPEZA.....	38
2. COMPARATIVO - PLANOS OPERACIONAIS.....	47
3. RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE USUÁRIOS.....	49
4. CONSTATAÇÕES DE OCORRÊNCIAS.....	49
5. EVENTOS.....	50
6. ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS E ESPORTIVAS.....	52
7. OCORRÊNCIAS RELACIONADAS AOS EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS.....	56
8. CONSELHO GESTOR.....	57
9. PLANO DE CONSERVAÇÃO DE INFRAESTRUTURA, EDIFICAÇÕES, EQUIPAMENTOS E MOBILIÁRIO.....	57

FIGURAS

Figura 1:Orientação abertura inscrições Conselho gestor.	8
Figura 2:Treinamento uso de EPIs.	8
Figura 3:Orientação quanto ao regulamento de uso e realização de eventos no parque.	8
Figura 4 – Destaques Imprensa Abril 2023.....	11
Figura 5 - Destaques Imprensa Abril 2023.....	11
Figura 6 – Destaques Imprensa Abril 2023.....	12
Figura 7 – Destaques Imprensa Maio 2023.....	12
Figura 8 – Destaques Imprensa Maio 2023.....	13
Figura 9 – Destaques Imprensa Maio 2023.....	13
Figura 10 – Destaques Imprensa Junho 2023.....	14
Figura 11 – Destaques Imprensa Junho 2023.....	14
Figura 12 – Destaques Imprensa Junho 2023.....	15
Figura 13 - Limpeza e despraguejamento de Jardins.....	20
Figura 14:Limpeza e despraguejamento malvaviscos gradil, antes.	24
Figura 15: Manutenção e limpeza da trilha.....	25
Figura 16: Plantio novo jardim de Singonios.....	27
Figura 17:Plantio novo jardim de Lambari.....	30
Figura 18:Plantio de reposição jardim Singônios.....	31
Figura 19:Plantio Horta.....	32
Figura 20:Corte de grama.....	33
Figura 21 - Limpeza e lavagem pisos e caminhos.....	38
Figura 22: Limpeza prédio administrativo.	39
Figura 23:Limpeza deposito.....	40
Figura 24:Limpeza e lavagem Copa.	41
Figura 25: Lavagem vestiários funcionários.	42
Figura 26: Limpeza e lavagem Sanitários de uso Público.	42
Figura 27:Limpeza grelhas de captação de ÁGUA pluvial.....	43
Figura 28:Lavagem equipamentos de ginastica.....	44
Figura 29:Lavagem bebedouros.....	44
Figura 30:Lavagem lixeiras.....	45
Figura 31:Lavagens brinquedos playground.	45

Figura 32:Rastelagem Playground	46
Figura 33:rastelagem e varrição	46
Figura 34: rastelagem e varrição	47
Figura 35:Plantio Horta UBS Chabilândia.....	50
Figura 36:Evento comemoração ao dia do Meio Ambiente.	51
Figura 37: Evento observação Solar.....	52
Figura 38: Aulas de Ginastica para terceira idade.	53
Figura 39: Aulas de Tai Chi Chuan.....	53
Figura 40: Aula de zumba para terceira idade ONG Cantinho do Idoso.	54
Figura 41:Trilha monitorada com a ONG Cantinho do idoso.....	54
Figura 42:Atividade sensorial C.E.I Mundo Novo.	55
Figura 43:Atividade condicionamento físico e mental UBS Chabilandia.	55
Figura 44:Festa Junina turma da ginastica da terceira idade.	56
Figura 45:Trilha do bosque, antes da reforma.....	59
Figura 46: Trilha do bosque, depois da reforma.....	60
Figura 47: Manutenção escadarias para trilha.....	60
Figura 48:Pintura corrimãos, antes.....	62
Figura 49:Instalação e pintura corrimãos rampa de acesso, antes.....	64
Figura 50:Instalação barras de ferro sanitários de uso público.	65
Figura 51: Instalação vasos sanitários adaptados.	66
Figura 52:Instalação trocadores infantil.....	66
Figura 53:Novas mesas para piquenique de madeira.	67
Figura 54: Novos bancos para piquenique de madeira.....	67

QUADROS

Quadro 1 - Canais de Comunicação Urbia.....	9
Quadro 2 - Informações de Eventos	50
Quadro 3 – Atividades Socioculturais	52
Quadro 4 - Manutenções realizadas no 2º Trimestre – Lajeado.....	58

TABELAS

Tabela 1 - Quadro funcional parque Lajeado.....	7
---	---

Tabela 2 – Treinamentos Realizados Urbia.....	7
Tabela 3 – Atendimento Fale Conosco - Parque Ibirapuera	9
Tabela 4 – Redes Sociais Urbia (@ibirapueraoficial).....	10
Tabela 5 – Redes Sociais Urbia (@urbiaparques).....	10
Tabela 6 - Publicações em Veículos de Imprensa	10
Tabela 7 - Público do 2º Trimestre de 2023 – Lajeado	16
Tabela 8 - Pesquisa de Satisfação - Parque Lajeado.	18
Tabela 9 – Manejo de Fauna	35
Tabela 10 – Gerenciamento de Resíduos.....	36
Tabela 11: Análise de conformidade da prestação dos serviços comparativamente aos planos operacionais.....	47

GRÁFICOS

Gráfico 1 - Público Anual 2023 - Parque Lajeado	16
Gráfico 2 - Média Diária de Público 2023 - Parque Lajeado	16
Gráfico 3 - Frequência Semanal de Visitações.....	17
Gráfico 4 – Ocupação por horário.....	17
Gráfico 5 – Nota Final da Pesquisa de Satisfação	18
Gráfico 6 - Gestão de Resíduos	36

INTRODUÇÃO

A Urbia Gestão de Parques SPE S/A apresenta neste documento os dados sobre a operação e gestão do **Parque Lajeado - Izaura Pereira de Souza Franzolin**, e regularidade da execução dos encargos e serviços advindos do Contrato de Concessão nº 57/SVMA/2019 (“Contrato de Concessão”, “Contrato” ou “Concessão”), derivado da Concorrência Internacional N°001/SVMA/2018, pela Urbia Gestão de Parques SPE S.A. (“Urbia” ou “Concessionária”), no período de 1º de 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.

1.1. ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO

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

Tabela 1 - Quadro funcional parque Lajeado

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

Fonte: Urbia, 2023.

Tabela 2 - Treinamentos Realizados Urbia

Treinamento	Participantes	Horas
Orientação quanto ao uso do celular em serviço para toda equipe do Lajeado	10	1:30
Orientação quanto a abertura das inscrições e importância do conselho gestor para o Parque.	10	2:30
Treinamento com a técnica de segurança do trabalho da empresa terceirizada para o jardineiro, ajudante de jardinagem e auxiliares de serviços gerais.	4	3:00
Orientação para equipe de segurança sobre o regulamento de uso e realização de eventos dentro do Parque.	4	1:30
Total	28	08:30

Fonte: Urbia, 2023.

Figura 1: Orientação abertura inscrições Conselho gestor.



Figura 2: Treinamento uso de EPIs.



Figura 3: Orientação quanto ao regulamento de uso e realização de eventos no parque.



Visando a manutenção da interação com os usuários dos Parques, bem como retorno aos contatos, a Urbia manteve disponíveis seus canais de comunicação conforme Quadro 1.

Quadro 1 - Canais de Comunicação Urbia

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

Fonte: Urbia, 2023.

Por meio do Canal de Relacionamento do “fale conosco”, a Urbia totalizou 5801 atendimentos no Parque Ibirapuera (Tabela 3). Neste trimestre não obteve no Parque Eucaliptos nenhuma chamada no Canal de Relacionamento.

Tabela 3 – Atendimento Fale Conosco - Parque Ibirapuera

Demanda	Total	Porcentagem
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%
Total Geral	5801	100,00%

Fonte: Urbia, 2023.

A evolução das redes sociais para os perfis **@ibirapueraoficial** e **@urbiaparques** pode ser observada nas Tabelas 4 e 5.

Tabela 4 - 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%
Total	172.352		25.521		80		82.250		30	

Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Tabela 5 - 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%
Total	22.672		2.142		50		5.832		11	

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 6).

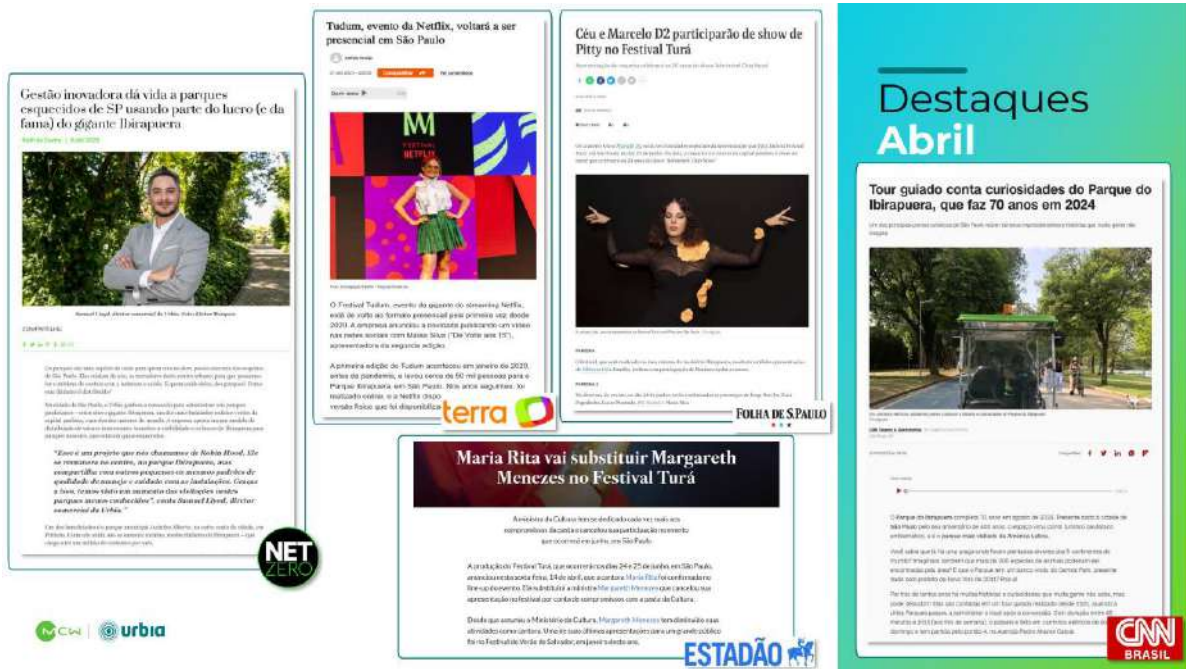
Tabela 6 - Publicações em Veículos de Imprensa

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%
Total	5.038	

Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

As reportagens mais relevantes para o período são apresentadas nas Figuras 2 a 10.

Figura 4 - Destaques Imprensa Abril 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 5 - Destaques Imprensa Abril 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 6 – Destaques Imprensa Abril 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 7 – Destaques Imprensa Maio 2023




Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 8 – Destaques Imprensa Maio 2023

Destaques Maio


Ibirapuera terá megafesta junina em julho

Além das lendas tradicionais do evento, Festival Serão terá contrastes com shows de Juliano, João Gomes, Bel Miquino e Claudia Luffet, entre outros



orbi

Famosos marcam presença na estreia do Luan City Festival em SP



ISTOÉ


Luan Santana promete novidades no repertório e estrutura gigantesca em show em São Paulo

Depois de passar por Campo Grande (MS) e Goiânia (GO), o Luan City Festival desembarca em São Paulo no próximo sábado, 06/05, no Parque do Ibirapuera, e o cantor promete novidades.

Entre as novidades estão as canções "Deus e Muito Bom", "Meio Termo", "Vai Chegar no Carro", "Tenda", "Cabinê Henry", "Sem Sentimento" e "Mulher Secura".

gshow

Festival Turá reúne grandes nomes da música popular brasileira



CORREIO BRAZILIENSE

RITA LEE É VELADA POR SÁS E FAMÍLIA NO PLANETÁRIO DO IBIRAPUEIRA

Filho do cantor, Sérgio (Sérvio), e filho do filho, o cantor de São Paulo, celebraram o aniversário de 60 anos de Rita Lee, apresentando a família em um momento emocionante em um espetáculo realizado no Planetário do Ibirapuera.

FOLHA DE S. PAULO

Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 9 – Destaques Imprensa Maio 2023

Caminhada Noturna no Parque Estadual da Cantareira acontece neste sábado



HOJE

Parque Estadual da Cantareira abre percursos para praticantes de mountain bike



Diário Zona Norte

Parque da Cantareira tem caminhada noturna no sábado (20)



Veja São Paulo

Mountain bike: Parque Estadual da Cantareira conta com percursos para ciclistas



GAZETA DE S. PAULO

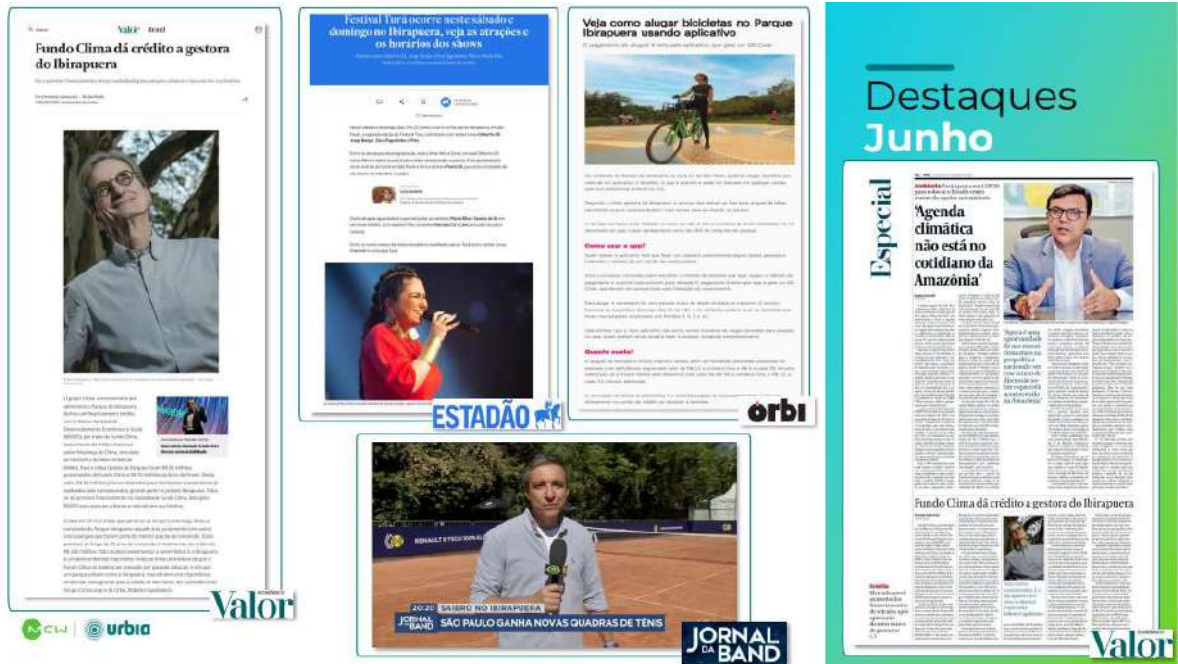
Parque Estadual da Cantareira terá caminhada noturna neste sábado



A GAZETA DA ZONA NORTE

Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 10 – Destaques Imprensa Junho 2023



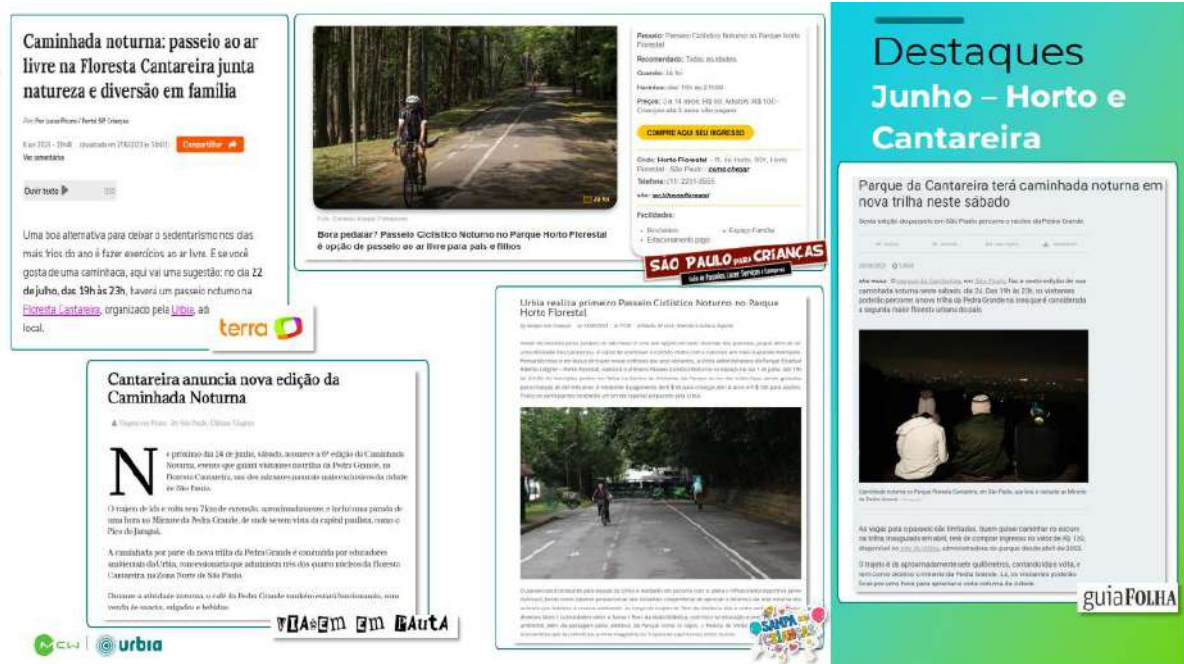
Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 11 – Destaques Imprensa Junho 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

Figura 12 – Destaques Imprensa Junho 2023



Fonte: Comunicação Urbia, 2023.

1.2. ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

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

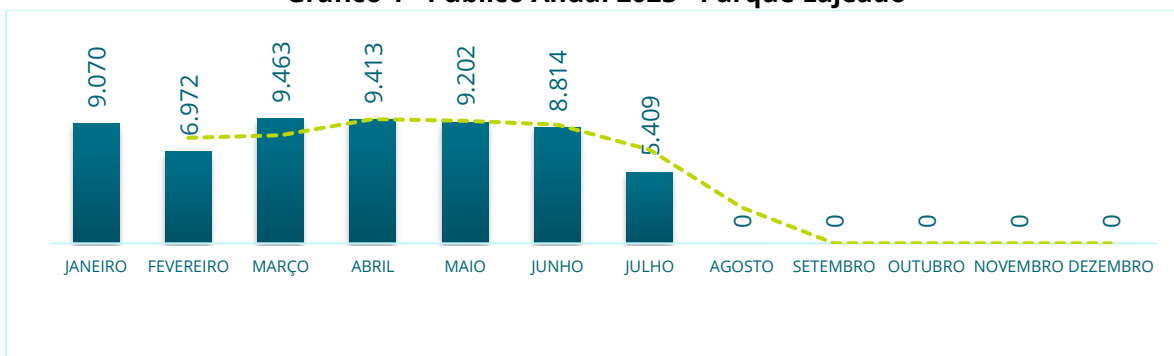
A Urbia organizou neste último trimestre com a comunidade lindeira ao parque diversas ações trazendo atividades esportivas, de saúde e cultura. O público presente neste trimestre para o Parque Lajeado está apresentado na Tabela 7 e o acumulado anual no Gráfico 1.

Tabela 7 - Público do 2º Trimestre de 2023 - Lajeado

Abril	Maió	Junho	Total
9.413	9.202	8.814	27.42+9
34,32%	33,55%	32,13%	

Fonte: Segurança Urbia, 2023.

O maior público para o trimestre em questão se deu em abril/23 (34,32%).

Gráfico 1 - Público Anual 2023 - Parque Lajeado


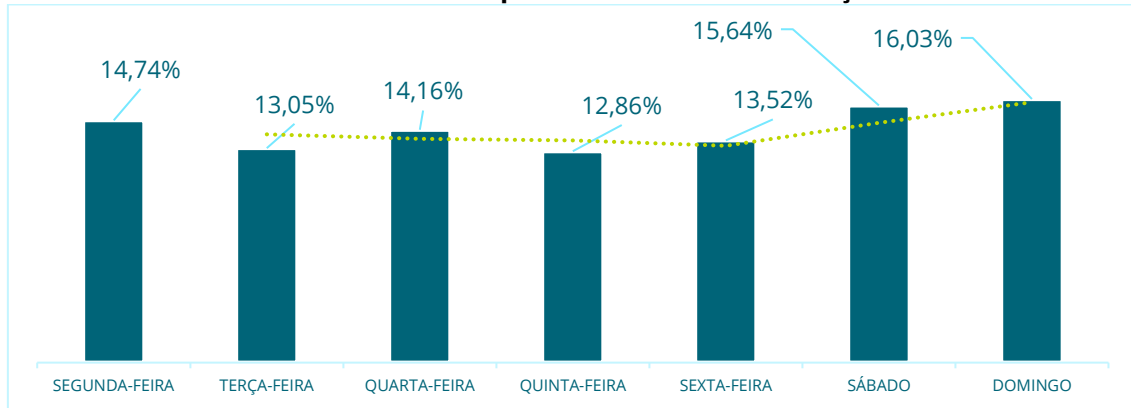
Fonte: Segurança Urbia, 2023.

O público médio diário de visitação para o Parque Lajeado no trimestre foi de 305 visitantes (Gráfico 2), sendo a quarta o dia mais expressivo de visitação para as semanas (Gráfico 3), com número expressivo nos horários 7h-8hs e 13h-17hs (Gráfico 4).

Gráfico 2 - Média Diária de Público 2023 - Parque Lajeado

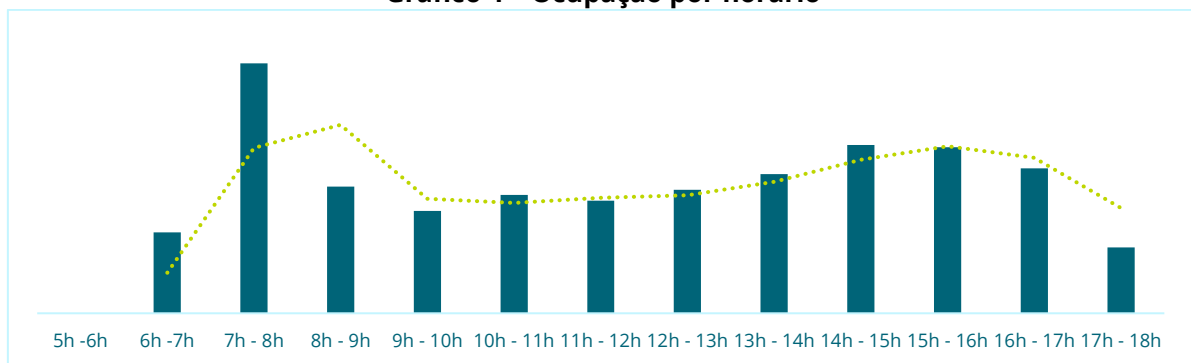

Fonte: Segurança Urbia, 2023.

Gráfico 3 - Frequência Semanal de Visitações



Fonte: Segurança Urbia, 2023.

Gráfico 4 - Ocupação por horário



Fonte: Segurança Urbia, 2023.

A Urbia, por meio da contratação de instituto independente de pesquisa especializado em estatística – o Instituto PHD – desenvolveu as pesquisas de Satisfação do Usuário, seguindo as diretrizes estabelecidas no Apêndice II – diretrizes para pesquisas com usuário, parte integrante do Anexo III – caderno de encargos da concessionária. Observou-se melhoria dos índices com o avanço dos trimestres no decorrer do ano vigente (Tabela 8).

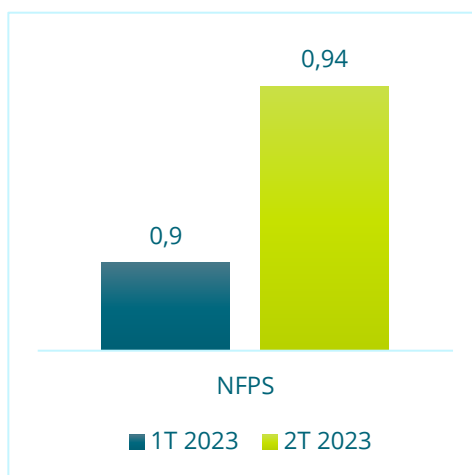
Por se tratar de uma nota atribuída na percepção dos usuários, onde a abordagem pode ser realizada mensalmente ao mesmo indivíduo (presente no momento da pesquisa, e não de maneira intencional) bem como ser realizada a indivíduos com o primeiro contato com o parque, justifica-se a oscilação das notas computadas.

Tabela 8 - Pesquisa de Satisfação - Parque Lajeado.

LAJEADO	1º TRI 2023	2º TRI 2023	Média
PE01 – Limpeza	0,93	0,98	0,95
PE02 – Qualidade e Atualidade de Equipamentos	0,88	0,91	0,89
PE03 – Manejo de áreas verdes	0,93	0,97	0,95
PE04 – Segurança	0,91	0,95	0,93
PE06 – Acessibilidade	0,85	0,91	0,88
PE07 – Serviços de orientação	0,91	0,93	0,92
PE08 – Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte	0,83	0,84	0,83
PE09 – Cordialidade dos funcionários	0,93	0,98	0,95
NFPS	0,90	0,94	0,92

Fonte: Instituto PHD, 2023.

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

Gráfico 5 – Nota Final da Pesquisa de Satisfação


Fonte: Instituto PHD, 2023.

1.3. MANEJO E CONSERVAÇÃO DE RECURSOS NATURAIS

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

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

Figura 13 - Limpeza e despraguejamento de Jardins









Figura 14: Limpeza e despraguejamento malvaviscos gradil, antes.





Figura 15: Manutenção e limpeza da trilha





Figura 16: Plantio novo jardim de Singonios







Figura 17:Plantio novo jardim de Lambari



Figura 18: Plantio de reposição jardim Singônios



Figura 19:Plantio Horta

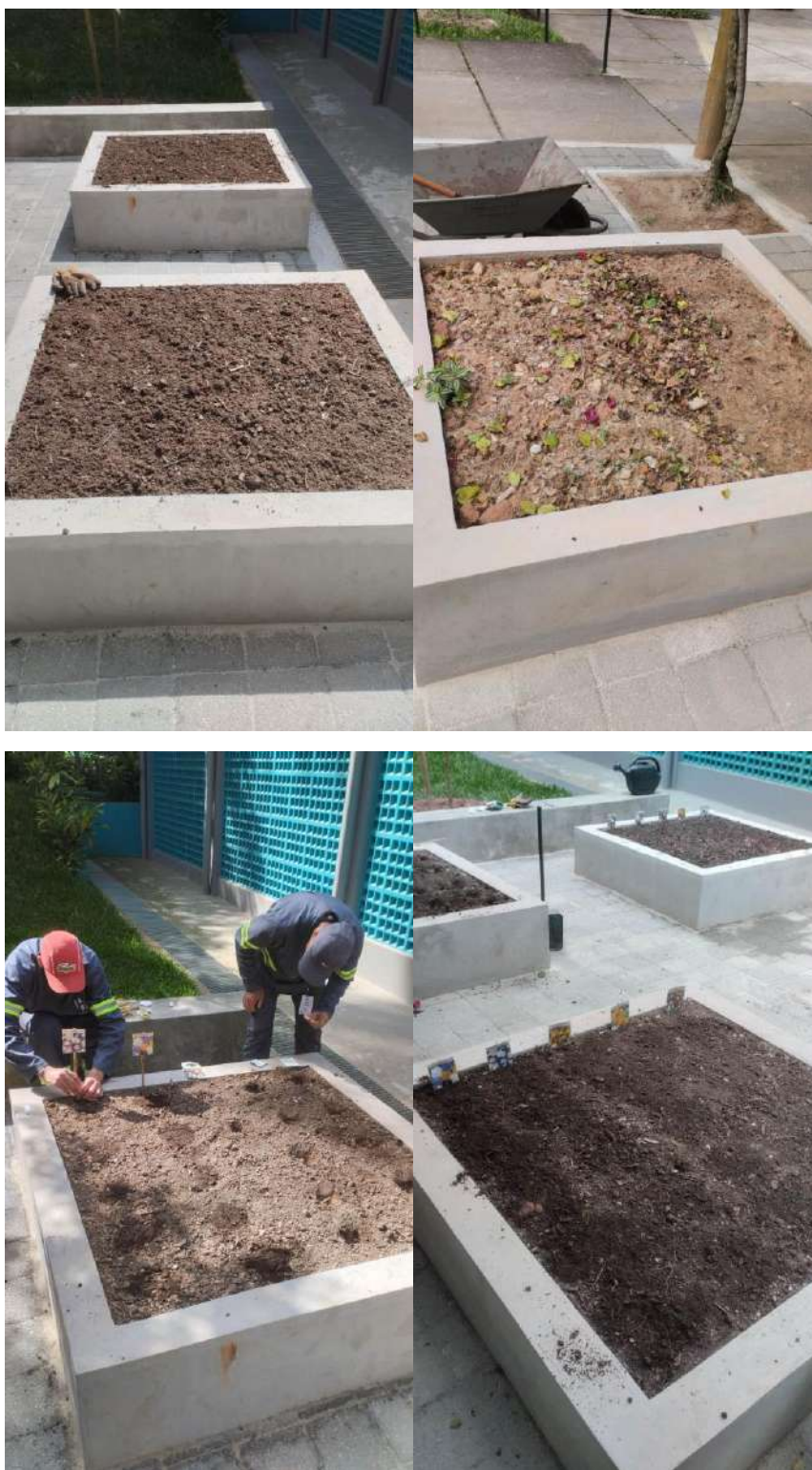




Figura 20: Corte de grama





1.3.1. MANEJO ARBÓREO

Todos os manejos arbóreos realizados são previamente laudados e encaminhados à Secretaria do Verde e do Meio Ambiente - SVMA. Para o trimestre em questão, a concessionária avaliou os riscos e optou por não encaminhar novos laudos e proceder à execução dos últimos laudos autorizados e publicados.

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), levou uma média de 90 dias.

A Concessionária reitera a necessidade da agilidade na devolutiva às solicitações de manejo de indivíduos arbóreos encaminhadas à Secretaria do Verde e do Meio Ambiente - SVMA, considerando o risco à saúde e integridade física dos frequentadores do parque Faria Lima, prejudicando o manejo e acumulando laudos para serem executados em todos os parques.

Neste período, a Urbia não realizou a compensação ambiental de nenhum indivíduo, tendo em vista que não tivemos supressões de exemplares.

1.4. MANEJO E CONSERVAÇÃO DA FAUNA

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

Tabela 9 – Manejo de Fauna

	Animais encontrados vivos (abandono e feridos)	Animais encontrados mortos	Total	%
Abril	Não tivemos ocorrências	Não tivemos ocorrências		
Maio	Não tivemos ocorrências	Não tivemos ocorrências		
Junho	Não tivemos ocorrências	Não tivemos ocorrências		
Total				

Fonte: Fauna Urbia, 2023.

1.5. GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

Os resíduos gerados no Parque Lajeado, pelos usuários ou pelos procedimentos de limpeza, podam de árvores, roçagem ou varrição, são separados na fonte por tipo. Os resíduos de poda e supressão quando não identificados contaminantes

seguem o disposto da Portaria nº 068/SVMA-G/2022, a qual trata da compostagem e reciclagem de resíduos provenientes dos serviços de manejo, manutenção e conservação de espécies arbóreas nos parques municipais.

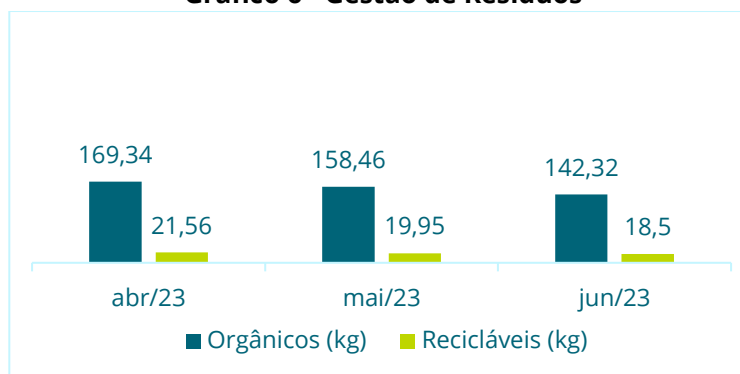
Quanto da geração de resíduos e destinação para o Parque Lajeado, os números são apresentados na Tabela 10. Quanto do percentual produzido total do trimestre observou-se que abril/23 se justificou em destaque devido ao público presente no parque (Gráfico 6).

Tabela 10 - Gerenciamento de Resíduos

	Orgânicos (kg)	Recicláveis (kg)	Total	%
Abril 2023	169,34	21,56	190,79	
Mai 2023	158,46	19,95	178,41	
Junho 2023	142,32	18,5	160,82	
Total	470,12	60,01	530,13	100,00%

Fonte: Fauna Urbia, 2023.

Gráfico 6 - Gestão de Resíduos



Fonte: Gestão de Resíduos Urbia, 2023.

1.6. SEGURANÇA PATRIMONIAL

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

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

1.7. ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL

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

1.8. CONSCIENTIZAÇÃO E INCLUSÃO

Trata-se de um grande desafio a implementação de todas as variáveis do universo da inclusão. A Urbia busca o aprimoramento de toda sua equipe e das instalações do parque, propostas no Plano de Intervenções, as quais ainda estão pendentes de aprovações pelo Poder Concedente e pela Comissão Permanente de Acessibilidade. As novas instalações propostas e atividades buscam oferecer soluções imediatas para atendimento ao público assistido.

1.9. PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS E PROTEÇÃO CONTRA DESCARGAS ATMOSFÉRICAS

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

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

1.10. ZELADORIA E LIMPEZA

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

Figura 21 - Limpeza e lavagem pisos e caminhos.





Figura 22: Limpeza prédio administrativo.





Figura 23: Limpeza depósito





Figura 24: Limpeza e lavagem Copa.



Figura 25: Lavagem vestiários funcionários.



Figura 26: Limpeza e lavagem Sanitários de uso Público.

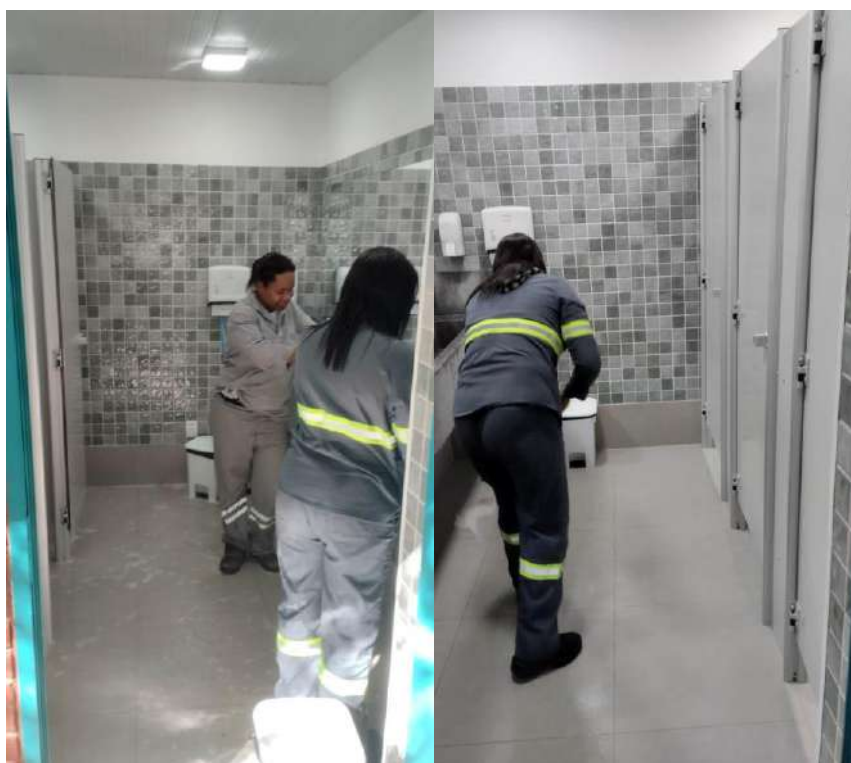




Figura 27: Limpeza grelhas de captação de ÁGUA pluvial.



Figura 28: Lavagem equipamentos de ginastica.



Figura 29: Lavagem bebedouros.



Figura 30: Lavagem lixeiras.



Figura 31: Lavagens brinquedos playground.



Figura 32:Rastelagem Playground



Figura 33:rastelagem e varrição



Figura 34: rastelagem e varrição


2. COMPARATIVO - PLANOS OPERACIONAIS

Tabela 11: Análise de conformidade da prestação dos serviços comparativamente aos planos operacionais

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

PLANO OPERACIONAL	INDICADOR	STATUS
Manejo de Recursos Naturais	Gramados	Atendido
	Plantas tóxicas e espinhentas	Atendido
	Manutenção paisagística dos jardins	Atendido
	Galhos secos	Atendido
	Árvores mortas	Atendido
	Identificação de indivíduos de espécies vegetais significativas	Atendido
	Espécies exóticas invasoras	Atendido
	Vegetação sadia	Atendido
	Placa informativa/educativa na nascente	Não aplicável
	Banco de dados sobre a vegetação do Parque	Em andamento
	Dados dendrométricos	Em andamento
	Trechos com solo exposto e/ou erosão	Atendido
	Qualidade da água das nascentes	Atendido
	Análise de fertilidade do solo	Atendido
Fauna	Ausência de grandes painéis de vidro ou acrílico	Atendido
	Laudos técnicos emitidos por prestador de serviços, qualificado e reconhecido, que atestem que toda a área do Parque se encontra livre de infestações de pragas	Atendido
	Equipamentos de manejo e contenção	Atendido
	Mortalidade de animais silvestres decorrente de acidentes	Atendido
	Mortalidade de animais silvestres decorrente de predação	Atendido
	Animais domésticos	Atendido
Resíduos	Controle de Fauna sinantrópica	Atendido
	Resíduos orgânicos	Atendido
	Resíduos recicláveis	Atendido
	Resíduos não recicláveis	Atendido
Segurança	Manual Operacional de limpeza	Atendido
	Manual Operacional de segurança	Atendido
	Sistema de monitoramento por câmeras	Depende do Plano de Intervenções
	Treinamentos da vigilância	Atendido
	Iluminação apropriada	Depende do Plano de Intervenções
	Rondas controladas	Atendido
Conscientização e Inclusão	Equipe de brigadista	Atendido
	Horta comunitária ativa no parque	Atendido
	Oficinas e atividades de bem-estar	Atendido
	Atividades inclusivas	Atendido
	Mulheres nas atividades do parque	Atendido

PLANO OPERACIONAL	INDICADOR	STATUS
	Ação sobre a importância da água	Atendido
	Ações sobre consumo sustentável e oficinas de reuso de resíduos	Em andamento
	Ações educativas sobre mudanças climáticas	Em andamento
	Ações educativas sobre questões ambientais diversas	Em andamento
	Comunicação positiva no parque e realização de ações de cidadania	Atendido
Prevenção de incêndios e descargas atmosféricas	Extintores de incêndio	Atendido
	Sinalização	Atendido
	Luz de emergência	Atendido
	Detecção automática de incêndio	Depende do Plano de Intervenções
	Alarme de incêndio	Depende do Plano de Intervenções
	Laudo de Inspeção do Sistema de Proteção Contra Descargas Atmosféricas – SPDA	Atendido
	Treinamento de Prevenção e Combate a Incêndio	Atendido
	Simulado de Combate à Incêndio	Atendido
	Limpeza e conservação dos Sanitários e vestiários	Atendido
Limpeza	Limpeza e conservação dos ambientes administrativos e de uso restrito de funcionários e prestadores	Atendido
	Produtos ecológicos	Atendido
	Equipe disponível	Atendido
	Limpeza externa	Atendido
	Limpeza de caixa d'água	Atendido
	Limpeza dos bebedouros	Atendido
	Limpeza de equipamentos externos (playground, bancos, placas de comunicação etc.)	Atendido

FONTE: QSMA URBIA, 2023.

3. RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES DE USUÁRIOS

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

4. CONSTATAÇÕES DE OCORRÊNCIAS

No período em questão não tivemos ocorrências no Parque Lajeado.

No período em questão não tivemos ocorrências no Parque Lajeado.

Quadro 2 - Informações de Eventos

Data	Atividade	Público Esperado	Público Efetivo	Impactos Gerados	Ações Mitigatórias
03/05/2023	Plantio da Horta do Parque com o Apoio da UBS Chabilândia.	20	10	Sem impactos para o Parque.	Não precisou de ações mitigatórias.
09/06/2023	Foi realizada uma conversa sobre a importância de preservar o meio ambiente e logo em seguida realizamos uma trilha monitorada mostrando as principais arvores do parque em comemoração ao dia do meio ambiente.	20	15	Sem impactos para o Parque.	Não precisou de ações mitigatórias.
27/06/2023	Observação solar, a equipe do Planetario do Ibirapuera esteve no Parque Lajeado realizando uma palestra para falar sobre o Sol juntamente com a observação solar com a ajuda de um microscópio.	30	27	Sem impactos para o Parque.	Não precisou de ações mitigatórias.

Fonte: Urbia, 2023.

Figura 35: Plantio Horta UBS Chabilândia.





Figura 36:Evento comemoração ao dia do Meio Ambiente.



Figura 37: Evento observação Solar.



6. ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS E ESPORTIVAS

Quadro 3 – Atividades Socioculturais

Data	Atividade	Local	Participantes	Horário da Atividade	Horas computadas
Segundas, quartas e sextas-feiras	Ginastica para terceira idade com música.	Área de convivência do Parque.	Por volta de 60 pessoas.	Das 7:00h as 8:00h.	12 a 14 horas mensais.
Todas Terças-feiras.	TAI CHI CHUAN, arte marcial chinesa praticada com movimentos realizados lentamente e em silêncio.	Área de convivência do Parque.	Por volta de 20 pessoas.	Das 8:00h as 10:00h.	08 horas mensais.
05/04/2023	Aula de Zumba junto com a realização de uma trilha monitorada para terceira idade com a ONG Cantinho do idoso.	Área de convivência do Parque e Trilha.	20 pessoas.	Das 09:00 as 10:30h.	01:30 horas.
25/05/2023	Realizamos uma atividade sensorial com as crianças do C.E.I Mundo novo, utilizando	Área de convivência do Parque.	11 crianças.	Das 09:00 as 11:00h	02:00 horas

	elementos da natureza encontrados no Parque.				
02/06/2023	A UBS Chabilandia realizou uma atividade de condicionamento físico e mental para a terceira idade	Área de convivência do Parque	15 pessoas.	Das 14:00 as 16:00h	02:00 horas
30/06/2023	A turma que realiza a ginástica para a terceira idade realizou uma festa junina com dança típica e piquenique no parque.	Área de convivência do Parque	25 pessoas.	Das 08:00 As 11:00h	03:00 horas

Fonte: Urbia, 2023.

Figura 38: Aulas de Ginastica para terceira idade.



Figura 39: Aulas de Tai Chi Chuan.



Figura 40: Aula de zumba para terceira idade ONG Cantinho do Idoso.



Figura 41: Trilha monitorada com a ONG Cantinho do idoso.



Figura 42:Atividade sensorial C.E.I Mundo Novo.



Figura 43:Atividade condicionamento físico e mental UBS Chabilandia.



Figura 44:Festa Junina turma da ginastica da terceira idade.



7. Ocorrências relacionadas aos equipamentos não concedidos

Não se aplica.



urbia

8. CONSELHO GESTOR

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

9. 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 corretiva devido ao estado de conservação de alguns equipamentos, que, aos poucos estão sendo substituídas por preventivas, e, que irão melhorar o resultado. Abaixo algumas das manutenções realizadas. Cabe informar que diversas manutenções são realizadas de forma periódica e diária. As manutenções realizadas no período estão dispostas no Quadro 4.

Quadro 4 - Manutenções realizadas no 2º Trimestre - Lajeado.

Tipo de Manutenção	Descrição da Manutenção
Elétrica	-Foram trocados quatro spots de Led do prédio da administração e mais cinco lâmpadas ledes. - Foram instaladas mais duas tomada na copa.
Pinturas	- Realizada a pintura dos corrimãos do Parque.
Trilha Bosque	- A trilha do bosque foi totalmente reformada com a sua delimitação feita por toras de eucalipto e novos caminhos foram feitos para ampliar a trilha seguindo o plano de intervenção.
Escadas Trilha	- As escadas de acesso a trilha foram totalmente refeitas com toras de eucalipto e pedriscos.
Corrimão Rampa de Acesso	- Instalação de dois corrimãos na rampa de acesso para cadeirantes localizada atrás da área de ginastica
Trocador Infantil	- Foram instalados dois trocadores infantis nos banheiros PCDs de uso público, sendo um no banheiro PCD feminino e um no banheiro PCD masculino, seguindo plano de intervenção.
Vasos Sanitarios Adaptados	- Foram instalados dois vasos sanitários adaptados para uso infantil e para pessoas com deficiências nos sanitários de uso público, sendo um no sanitário felino e um no sanitário masculino.
Barras de Ferro	Instalação de barras de ferro para o uso de pessoas com deficiência nos sanitários de uso público
Porta administração	- A porta da administração foi adaptada para abrir para o lado de fora seguindo o plano de intervenção.
Mesa Piquenique e Bancos	- Foram feitos duas mesas de piquenique de madeira e três bancos de madeira na trilha do bosque

Fonte: Manutenções Urbia, 2023.

Figura 45: Trilha do bosque, antes da reforma.



Figura 46: Trilha do bosque, depois da reforma.



Figura 47: Manutenção escadarias para trilha







Figura 48: Pintura corrimãos, antes.







Figura 49: Instalação e pintura corrimãos rampa de acesso, antes.





Figura 50: Instalação barras de ferro sanitários de uso público.



Figura 51: Instalação vasos sanitários adaptados.



Figura 52: Instalação trocadores infantil.



Figura 53: Novas mesas para piquenique de madeira.



Figura 54: Novos bancos para piquenique de madeira.

