



PLANO DE ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

PARQUE DOS EUCALIPTOS

NOVEMBRO DE 2021

Rev. 02



urbia
A NATUREZA NOS CONECTA

SUMÁRIO

1	CONTEXTUALIZAÇÃO	5
2	DIRETRIZES	6
2.1	DIRETRIZES DO PLANO DIRETOR.....	6
2.2	DIRETRIZES DO CONTRATO DE CONCESSÃO.....	8
3	DIRETRIZ INSTITUCIONAL.....	12
4	OBJETIVOS	13
4.1	OBJETIVO GERAL.....	13
5	DIAGNÓSTICO ATUAL DOS SERVIÇOS	14
5.1	INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS	14
5.1.1	Pontos de entregas voluntárias de resíduos.....	16
5.1.2	Portões de Acesso.....	19
5.1.3	Playgrounds.....	21
5.1.4	Sanitários.....	21
5.1.5	Trilhas	23
5.1.6	Ações Educativas	25
6	DESCRIÇÃO DAS AÇÕES.....	27
6.1	GERENCIAMENTO DO PLANO	28
6.1.1	Política de Atendimento e Experiência do Usuário	28
6.1.2	Gestão do Plano de Atendimento e Experiência do Usuário.....	28
6.1.3	Comunicação para o Atendimento e Experiência do Usuário	29
6.2	OPERACIONALIZAÇÃO DO PLANO	30
6.2.1	Experiência do Usuário no Parque dos Eucaliptos	30
6.2.2	Atendimento ao Usuário no Parque dos Eucaliptos	32
6.3	INTER-RELAÇÃO COM O PLANO DE INTERVENÇÃO	40
7	MONITORAMENTO E MEDIÇÃO.....	41
7.1	FERRAMENTAS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO	42
7.1.1	Pesquisa de Satisfação do Usuário	43

7.1.2	Pesquisa de Uso Público	44
8	RESULTADOS PRETENDIDOS	44
8.1	RELATÓRIOS PERIÓDICOS AO PODER CONCEDENTE.....	45
9	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Logo da Urbia e a representação dos parques que compõe a Concessão.	13
Figura 2 - Sede administrativa do Parque dos Eucaliptos.....	14
Figura 3 - Mural Informativo 1.....	15
Figura 4 - Mural informativo 2.....	15
Figura 5 - Telefone público disponível.....	16
Figura 6 - Coletor de óleo de cozinha da ONG Triângulo.....	17
Figura 7 - Coletor de resíduos eletrônicos.....	17
Figura 8 - Placa informativa do ponto de coleta de eletrônicos	18
Figura 9 - PEV - Ponto de Entrega Voluntária de Recicláveis	18
Figura 10 - Portão de entrada do parque	19
Figura 11 - Paraciclos próximos ao portão de entrada	20
Figura 12 - Portão de acesso ao córrego	20
Figura 13 - Playground	21
Figura 14: Sanitário masculino.....	22
Figura 15 - Sanitário feminino	22
Figura 16 - Trilha de terra batida	23
Figura 17 - Trilha com erosão e obstáculo	23
Figura 18 - Placa informativa ao longo da trilha	24
Figura 19 - Placa informativa ao longo da trilha	24
Figura 20 - Placa do Bosque da Leitura.....	25
Figura 21 - Estrutura do bosque da leitura	26
Figura 22 - Mural da Avifauna	26
Figura 23 - Mural de informações	27

1 CONTEXTUALIZAÇÃO

O Plano Operacional de Atendimento e Experiência do Usuário do Parque Eucaliptos foi elaborado em atendimento ao previsto no Caderno de Encargos – Apêndice V – do Contrato de Concessão nº 57/SVMA/2019 (“Contrato de Concessão” ou “Concessão”), derivado da Concorrência Internacional Nº001/SVMA/2018. Com a aproximação da assunção operacional do Parque pela Urbia Gestão de Parques SPE SA (“Urbia” ou “Concessionária”), que já administra outros três parques urbanos em São Paulo, elaborou-se este documento com o intuito de dar as diretrizes operacionais que deverão pautar as atividades da Concessionária na gestão desta importante infraestrutura ambiental, social e cultural da Cidade.

Dada sua importância e diante das diversas mudanças previstas a partir da Concessão, a Urbia parte de conceitos de gestão da qualidade, para a implementação de um Plano de Atendimento e Experiência do Usuário, tendo como princípio a gestão centrada no cliente, liderança, engajamento das partes interessadas, abordagens de processos, melhoria contínua, tomada de decisão baseada em evidências e gestão de relacionamento, associados à experiência do usuário.

O usuário do parque é o cliente final da concessão, ou seja, é por ele e para ele que as ações são planejadas e serão executadas. Esta posição de centralidade associada ao propósito da Urbia alinham os principais elementos da empresa – pessoas, infraestrutura e processos em prol de proporcionar aos usuários um atendimento de qualidade e experiências memoráveis, garantindo a eles o usufruto do espaço público, os benefícios ambientais do parque e o desfrute com qualidade de seu tempo de lazer.

A fidelização dos usuários requer sua satisfação, mas a satisfação do cliente é um alvo em constante movimento, que demanda revisão dos padrões de atendimento com objetivo a uma melhoria contínua. Alia-se a isso a necessidade de manter a padronização em todos os atrativos e serviços oferecidos no parque, independentemente se estes serão subcontratados, pois, aos olhos dos usuários, “todos são atendimento”.

2 DIRETRIZES

As diretrizes estabelecidas no Contrato de Concessão e seu Caderno de Encargos (Anexo III) e no Plano Diretor do Parque dos Eucaliptos, regem a prestação do serviço público e todas as obrigações operacionais às quais está Concessionária se submete. É a partir desses instrumentos que se estrutura a elaboração do presente Plano de Atendimento e Experiência do Usuário. A seguir, passa-se a descrever tais orientações, diretrizes e deveres que a Concessionária deverá observar, e que deverão estar ligadas às propostas aqui presentes.

2.1 Diretrizes do Plano Diretor

As diretrizes listadas a seguir foram transcritas do documento Plano Diretor do Parque dos Eucaliptos (2019) e seus Anexos, de acordo com os temas discutidos neste Plano Operacional, ou seja, que tenham vínculo com o atendimento e relacionamento junto ao visitante, sendo:

- A Gestão do Parque poderá 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.

- Os sanitários, portarias e estacionamentos deverão estar disponíveis durante todo o período em que o Parque estiver aberto.
- A Gestão do Parque deverá realizar a contagem do número de usuários do Parque, no âmbito da pesquisa de uso público, de forma a constituir uma série histórica de dados a serem disponibilizados de maneira desagregada.
- A Gestão do Parque deverá disponibilizar serviço de informações ao visitante do Parque, em local de fácil acesso e visualização, tal como os módulos de portaria, que ofereça informações relevantes, que melhorem a experiência dos usuários.
- A Gestão do Parque deverá garantir o fornecimento de água potável para os usuários em todos os bebedouros do Parque.
- A Gestão do Parque poderá fornecer serviços de aluguel de equipamentos, como bicicletas, material esportivo e redes, sem, no entanto, condicionar ou limitar o uso de nenhuma infraestrutura do Parque ao aluguel destes equipamentos.
- A Gestão do Parque deverá 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.

- A Gestão do Parque poderá 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.

2.2 Diretrizes do Contrato de Concessão

As diretrizes listadas abaixo seguem na íntegra o conteúdo retirado do Contrato de Concessão, que estejam também relacionados à temática aqui explorada, sendo:

ANEXO III- CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, ITEM 5. ENCARGOS DE OPERAÇÃO E GESTÃO.

- 5.34 A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar plataforma de relacionamento com o USUÁRIO, podendo optar por aplicativo e/ou outros meios de divulgação digital da programação e dos serviços oferecidos nos PARQUES, contendo informações como: (i) mapa com localização de seus ATRATIVOS 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.
- 5.34.1 O campo para envio de dúvidas, sugestões e reclamações deverá possibilitar ao USUÁRIO a inserção de dados de contato, como e-mail e/ou telefone. Quando o USUÁRIO decidir pela inserção de seus dados, a CONCESSIONÁRIA deverá comunicá-lo diretamente quanto à resposta e/ou encaminhamento dado.

- 5.35 A CONCESSIONÁRIA deverá 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.
- 5.36 A CONCESSIONÁRIA deverá 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.
- 5.36.1 Fica vedada à CONCESSIONÁRIA a venda de produtos de alimentação exclusivamente através de tíquetes.
- 5.37 A CONCESSIONÁRIA deverá manter abertos os portões dos PARQUES conforme o APÊNDICE III – HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO DOS PARQUES, integrante deste documento.
- 5.38 Os sanitários, portarias e estacionamentos deverão estar disponíveis durante todo o período em que os PARQUES estiverem abertos.
- 5.39 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar pesquisa de uso público de cada um dos PARQUES conforme disposto no APÊNDICE II – DIRETRIZES PARA PESQUISAS COM USUÁRIOS.
- 5.40 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a contagem do número de USUÁRIOS de cada um dos PARQUES, no âmbito da pesquisa de uso público, de forma a constituir uma série histórica de dados a serem disponibilizados ao PODER CONCEDENTE de maneira desagregada, conforme disposto no APÊNDICE II – DIRETRIZES PARA PESQUISAS COM USUÁRIOS.

- 5.41 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar pesquisas de satisfação em cada um dos PARQUES conforme disposto no ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, do CONTRATO, e APÊNDICE II – DIRETRIZES PARA PESQUISAS COM USUÁRIOS.
- 5.42 A CONCESSIONÁRIA deverá 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. As informações serão fornecidas, de preferência, em versão bilíngue (português e inglês).
- 5.43 A CONCESSIONÁRIA deverá garantir o fornecimento de água potável para os USUÁRIOS em todos os bebedouros dos PARQUES.
- 5.44 A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar serviço pago ou gratuito de acesso sem fio à internet, bem como telefones públicos, aos USUÁRIOS.
- 5.45 A CONCESSIONÁRIA poderá fornecer serviços de aluguel de equipamentos, como bicicletas, material esportivo e redes, sem, no entanto, condicionar ou limitar o uso de nenhuma infraestrutura do Parque ao aluguel destes equipamentos.
- 5.46 Nos PARQUES em que houver o provimento de serviços de alimentação, a CONCESSIONÁRIA deverá oferecer serviços variados, em distintas categorias econômicas, incluindo alimentos naturais e frescos, atrelando qualidade e agilidade ao serviço prestado.
- 5.47 A CONCESSIONÁRIA deverá 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.

- 5.48 A CONCESSIONÁRIA deverá 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.
- 5.49 A CONCESSIONÁRIA poderá rever ou propor novos regulamentos de uso para os PARQUES, que deverão ser aprovados pelo PODER CONCEDENTE, ouvidos os respectivos Conselhos Gestores.
- 5.50 A CONCESSIONÁRIA deverá isentar o pagamento de taxa de estacionamento de veículos com permanência inferior a 20 (vinte) minutos.
- 5.51 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.
- 5.52 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.
- 5.53 A CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas não poderão adotar posturas discriminatórias dentro dos PARQUES.
- 5.54 A CONCESSIONÁRIA deverá 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.

- 5.55 A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar e disponibilizar um plano com rotas acessíveis nos PARQUES, como parte integrante do Plano de Atendimento e Experiência do USUÁRIO, identificando CAMINHOS e equipamentos acessíveis e outras medidas que melhorem a experiência dos USUÁRIOS portadores de deficiência, ou de mobilidade reduzida.

3 DIRETRIZ INSTITUCIONAL

A URBIA GESTÃO DE PARQUES SPE S.A. foi criada para cuidar da gestão de seis parques urbanos paulistanos, entre eles o Parque dos Eucaliptos. A empresa se apoia na plataforma do desenvolvimento sustentável, em quatro pilares fundamentais de sustentabilidade: social, ambiental econômico e cultural. O objetivo da Urbia é de conectar pessoas por meio do lazer, entretenimento e cultura, e proporcionar momentos de imersão e harmonia com a natureza, reconectando os visitantes do Parque com sua história e importância como importante infraestrutura ambiental e cultural e como patrimônio histórico de São Paulo.

Seremos responsáveis pela gestão e administração dos parques, prestando serviços de manutenção, zeladoria, limpeza, conservação e manejo de áreas verdes, segurança, gestão de espaços comerciais, gestão cultural, bem como serviços de engenharia para restauro e construção de edificações e infraestrutura adequadas à plena utilização dos parques, conforme encargos do Contrato de Concessão e diretrizes do Plano Diretor de cada parque.



Figura 1 - Logo da Urbia e a representação dos parques que compõe a Concessão.
Fonte: Elaboração própria

4 OBJETIVOS

4.1 Objetivo Geral

- Contribuir para a consolidação da marca Urbia como uma referência em qualidade de atendimento e experiência em parques urbanos;
- Contribuir para construção de um legado do qual o usuário se perceba pertencendo ao parque e, ao mesmo tempo, entendendo que o espaço público é para todos;
- Contribuir para a garantia de acesso livre e democrático ao Parque, com o propósito de semear a diversidade de usos, pessoas e debates;
- Contribuir para a melhoria contínua da experiência do usuário;
- Desenvolver padrões e procedimentos de atendimento, que contribuam para excelência na experiência dos usuários do Parque dos Eucaliptos.

5 DIAGNÓSTICO ATUAL DOS SERVIÇOS

Este capítulo apresenta um breve diagnóstico do Parque dos Eucaliptos. Foram consideradas as características atuais gerais de infraestrutura e atendimento. Ressalta-se que este diagnóstico contempla informações retiradas do Contrato de Concessão, Plano Diretor e visitas técnicas.

5.1 Infraestrutura e Serviços

Existe no Parque dos Eucaliptos uma sede administrativa, na qual estão locados funcionários responsáveis pela gestão atual do parque e onde são centralizadas as ocorrências, “achados e perdidos”, dois murais informativos e atendimentos telefônicos, além de disponibilizar um telefone público.



Figura 2 - Sede administrativa do Parque dos Eucaliptos



Figura 3 - Mural Informativo 1



Figura 4 - Mural informativo 2



Figura 5 - Telefone público disponível

5.1.1 Pontos de entregas voluntárias de resíduos

Há no Parque dos Eucaliptos um tonel para a coleta de óleo de cozinha usado, identificado como ONG Triângulo, um recipiente para coleta de materiais eletrônicos identificado como cooperativa Coopermit e os três cicleas para PEV- Ponto de Entrega Voluntaria de Recicláveis.



Figura 6 - Coletor de óleo de cozinha da ONG Triângulo



Figura 7 - Coletor de resíduos eletrônicos



Figura 8 - Placa informativa do ponto de coleta de eletrônicos



Figura 9 - PEV - Ponto de Entrega Voluntária de Recicláveis

5.1.2 Portões de Acesso

O Parque dos Eucaliptos possui um portão de acesso que fica aberto todos os dias das 7h às 19hs, com a disponibilidade de locais para estacionar bicicletas (paraciclos).



Figura 10 - Portão de entrada do parque



Figura 11 - Paraciclos próximos ao portão de entrada

Há um portão com acesso ao córrego Miranda que fica trancado e chave de posse da administração do parque.



Figura 12 - Portão de acesso ao córrego

5.1.3 Playgrounds

O playground necessita de melhorias e manutenção, principalmente em relação à segurança para as crianças. Trata-se de um espaço com diversos equipamentos de madeira e está numa área de solo de terra batida.

Cabe mencionar que esse espaço possui poucos mobiliários, como banco, disponíveis para os acompanhantes das crianças e ou responsáveis.



Figura 13 - Playground

5.1.4 Sanitários

Há um sanitário masculino e um feminino no parque atualmente, inseridos no prédio administrativo.



Figura 14: Sanitário masculino



Figura 15 - Sanitário feminino

5.1.5 Trilhas

Há diversas trilhas de terra batida ao longo do setor ambiental com pontos de erosão, declives e degraus nas linhas de drenagem.



Figura 16 - Trilha de terra batida



Figura 17 - Trilha com erosão e obstáculo

Ao longo do trajeto há algumas placas informativas: Histórico do Parque, Trilhas acessórias, compostagem e outras.



Figura 18 - Placa informativa ao longo da trilha



Figura 19 - Placa informativa ao longo da trilha

5.1.6 Ações Educativas

Ao longo do parque há algumas estruturas de bambu com finalidades específicas:

- Estrutura chamada de Bosque da Leitura, com alguns livros disponíveis. Na visita técnica estava lacrado devido a pandemia.



Figura 20 - Placa do Bosque da Leitura



Figura 21 - Estrutura do bosque da leitura

- Estrutura chamada Mural da Avifauna com fotos de pássaros comuns do parque;



Figura 22 - Mural da Avifauna

- Estrutura com informações gerais sobre o parque;



Figura 23 - Mural de informações

Cabe ressaltar que a implantação e manutenção de tais murais ou infraestruturas devem ser repensadas e analisadas por profissionais de competência.

6 DESCRIÇÃO DAS AÇÕES

A descrição das ações requeridas para implantar o Plano de Atendimento e Experiência do Usuário perpassa, antes de tudo, pelo posicionamento que o referido plano ocupa na gestão do empreendimento, ou seja, como as ações de atender e proporcionar experiências ao usuário se relacionam com as demais práticas da Urbia, ou ainda, como o usuário é percebido pela empresa na tomada de decisão em sua gestão.

Neste sentido, a Urbia entende como essencial estabelecer uma Política para o Plano de Atendimento e Experiência do Usuário a ser adotada pelos diversos setores da empresa, conforme apresentada a seguir.

6.1 Gerenciamento do Plano

6.1.1 Política de Atendimento e Experiência do Usuário

Proporcionar uma experiência memorável aos usuários do parque pautada no:

- Desenvolvimento humano e entendimento que a humanidade é parte e depende da natureza;
- Conexão das pessoas através do lazer, entretenimento e cultura;
- Momentos de imersão e harmonia com a natureza e em sociedade;
- Desenvolvimento sustentável.

6.1.2 Gestão do Plano de Atendimento e Experiência do Usuário

Com o objetivo de atender com excelência, o Plano de Atendimento e Experiência do Usuário parte do princípio de que cada experiência vivida pelo visitante é única e deve ser positivamente inesquecível tanto para o usuário, quanto para a equipe de atendimento e ambiente natural do parque.

A abrangência desta experiência ultrapassa os limites físicos do parque, pois se estende desde os canais de atendimento, que disponibilizarão dados sobre eventos, horários e demais informações, passando pela fruição no local e,

novamente, os canais de atendimento para avaliação da sua percepção sobre a visita. Desta forma, ganha evidência a visão sistêmica da gestão para obtenção dos resultados esperados, cuja centralidade é o usuário.

6.1.3 Comunicação para o Atendimento e Experiência do Usuário

Como forma de dialogar e atender as necessidades de seus usuários, o compartilhamento dos espaços e ambientes gerenciados pela Urbia, consideram-se os espaços plataformas de transmissão de mensagens que reforçam e enfatizam as premissas de gestão da empresa em oferecer conteúdo que desenvolva a cidadania, a diversidade e a igualdade.

Todo e qualquer conteúdo, para ser oferecido aos seus públicos, passa por uma análise de contexto, e definição de qual a melhor linguagem e estrutura visual para o entendimento por seus usuários.

Este Plano de Atendimento e Experiência do Usuário do Parque dos Eucaliptos está atento à comunicação interna e externa da empresa, cuidando do patrimônio histórico e ambiental e valorizando o entretenimento, a cultura e o lazer de todos os seus usuários.

O atendimento do Parque dos Eucaliptos está pautado na gestão centrada no usuário buscando atender com excelência suas necessidades e expectativas, e para isso, a fluidez na comunicação é fator essencial.

Para a Urbia comunicação é sinônimo de:

- Estreito diálogo e integração com seus stakeholders;

- Transparência na relação com o Poder Concedente desta concessão;
- Colocar-se no lugar do usuário para enxergar soluções pertinentes dentro das possibilidades e recursos de realização para a melhor experiência possível;
- Abordar e dar respostas sempre construtivas, positivas e otimistas, tratando dos problemas e conflitos com solução onde todos estão incluídos.

6.2 Operacionalização do Plano

6.2.1 Experiência do Usuário no Parque dos Eucaliptos

Para falar sobre a experiência do usuário no Parque é preciso, primeiramente, alinhar o significado do termo. Sendo assim, Experiência do Usuário refere-se à percepção ampla de uma marca como o resultado de diversas interações que o cliente realizou em toda a sua jornada.

Por sua vez, a jornada do usuário consiste em vários pontos de contato entre a marca e o consumidor, incluindo canais digitais, ambientes, pós-venda, atrativos, serviços e, principalmente, o atendimento recebido. Este está contido na experiência do usuário e ocorre quando ele necessita do apoio da empresa para a solução de uma demanda, por exemplo, orientação, informações gerais, solução de conflito, solicitação de serviço, dentre outros.

Em suma, este plano refere-se ao atendimento prestado ao usuário ao longo da sua jornada ao Parque dos Eucaliptos, quando poderá usufruir de uma experiência memorável.

Vale lembrar que todos os funcionários do parque realizarão atendimento ao usuário, como equipes de limpeza, segurança, emergência, etc. os quais serão tratados nos respectivos planos.

Ante o exposto, é importante ressaltar que o usuário, ao entrar no parque, tem a percepção de que todos os atrativos, serviços e funcionários são “da Urbia”, ou seja, mesmo que existam empresas subcontratadas, atrativos não inclusos no contrato de concessão e vendedores ambulantes, para o usuário, eles são entendidos como sendo Urbia. Sendo assim, é imprescindível que o treinamento aconteça para todo funcionário (subcontratado e próprio, temporário ou fixo) que for desempenhar uma atividade no Parque. Treinar e comunicar constantemente são formas eficazes para se alcançar a unicidade de comportamento e qualidade de atendimento, culminando na percepção, por parte dos usuários, do propósito da marca Urbia.

Ressaltamos que o treinamento constante, reuniões regulares, análise do perfil dos colaboradores e o desenvolvimento de atividades inclusivas, sociais, de educação ambiental e preservação do meio ambiente são premissas que serão trabalhadas constantemente.

6.2.2 Atendimento ao Usuário no Parque dos Eucaliptos

Conforme descrito anteriormente, o atendimento é uma importante parte da experiência do usuário e ocorre quando há a necessidade do apoio da empresa para a solução de uma demanda. Sendo assim, o atendimento pode não apenas encantar, mas também reverter uma experiência negativa que o usuário possa ter tido ao longo de sua jornada.

Sendo assim haverá o cumprimento de requisitos de qualidade nos processos internos e externos, contemplando desde comportamento e postura dos profissionais até atenção às premissas de responsabilidade ambiental da empresa.

Os funcionários, suas funções e atribuições serão definidos pela Urbia conforme necessidade, com o objetivo de atender todas as demandas e garantir o completo funcionamento do parque, assim como atendimento aos padrões de qualidade.

Profissional com formação em ciências biológicas, que será responsável pelas atividades desenvolvidas no Parque de natureza administrativa e educativa, além do acompanhamento, controle e verificação das conformidades dos serviços realizados pelas equipes de limpeza, manejo, vigilância e jardinagem. Ademais, este profissional deverá ter atuação como interlocutor junto aos frequentadores, representantes do Conselho Gestor e demais grupos frequentadores do parque. Fazem parte da rotina desse profissional:

- Coordenar as atividades educativas relacionadas às questões presentes no regulamento do parque, tais como: entrada de cães sem o devido uso de

coleira e guia e, em algumas raças, da focinheira (conforme define a legislação); uso de pipas; fogueiras, etc;

- Buscar solucionar os conflitos de usos do parque;
- Realizar a interlocução com parceiros do entorno do parque para elaboração de cursos e/ou promoção de atividades socioambientais, tais como Unidades Básicas de Saúde, Instituições Educacionais e Entidades do Terceiro Setor;
- Fomentar a participação dos frequentadores nas atividades educativas, sociais, esportivas, culturais e outras;
- Acompanhamento, controle e verificação da execução dos planos operacionais;
- Elaboração dos relatórios mensais, trimestrais e anuais das atividades executadas.
- Realizar inspeções sistemáticas em toda a área do Parque, identificando situações não conformes, tais como presença de resíduos, vandalismos, usos inadequados dos espaços ou qualquer atividade não permitida pelo regulamento;
- Seguir os protocolos de ocorrências relacionadas com a fauna silvestre, exótica, sinantrópica ou doméstica;
- Seguir os protocolos de ocorrências relacionadas à flora e recursos naturais;

Atividades de estágio visa preparar o estudante para o ambiente de trabalho. O estagiário de curso nível superior irá atuar no parque sob orientação do assistente ambiental e equipe técnica ambiental (engenheiro florestal e biólogo) em projetos de educação ambiental, cidadania, cultura, esporte e demais

atividades pertinentes ao parque, e sob orientação do engenheiro florestal/agrônomo das atividades de manejo de recursos naturais.

A equipe de manejo conta com profissional de jardinagem responsável por todo o manejo necessário de recursos naturais do Parque, como roçagem, rastelo, limpeza das trilhas, plantio, entre outras atividades e com auxiliar de jardinagem.

A equipe de zeladoria conta com funcionários que trabalham em escala e são responsáveis por manterem a ordem e a organização das estruturas do Parque.

Por fim, contamos com uma equipe de vigilância, responsável pela segurança dos colaboradores, frequentadores e bens materiais do Parque.

Tabela 1: Responsabilidade dos profissionais

Profissional	Indicador
Ambiental	Garantir a gestão e pleno funcionamento do parque
Estagiário	Dar suporte a atendimento aos visitantes
Jardinagem	Manter as áreas verdes adequadas e os tratamentos adequados
Zeladoria	Manter as áreas administrativas limpas e higienizadas
Vigilância	Garantir a segurança do Parque

6.2.2.1 Central administrativa

Visando organizar os serviços e informações de atendimento ao usuário, estarão expostos esclarecimentos mais aprofundados sobre o parque no prédio administrativo que será o ponto de referência para as demandas dos usuários durante sua experiência e, em especial, será um dos principais locais onde serão transmitidas as ações realizadas pela Urbia durante sua gestão.

6.2.2.2 Atendimento - Visita Guiada

A Urbia irá disponibilizar visitas guiadas para diferentes públicos e faixas etárias, adequando a linguagem e a priorização dos pontos de interesse considerando o público participante, contemplando informações como fatos históricos, importância da conservação ambiental e a integração do ser humano com a natureza, promovendo assim a sustentabilidade, educação ambiental e interpretação da paisagem. Além de estabelecer, durante a visita, um canal com o usuário para divulgar projetos e parcerias para o desenvolvimento comunitário, dados relevantes sobre eventos e atividades realizadas dentro do parque, e outras informações que por contexto surgirem.

As visitas serão promovidas seguindo dois formatos inicialmente, o primeiro irá atender ao público escolar, e o segundo, ao público geral.

PÚBLICO ESCOLAR

As visitas guiadas serão divulgadas para escolas públicas e privadas da rede de ensino do Estado de São Paulo, escolas de ensino especializado a crianças, jovens e adultos com deficiências e para demais grupos que se interessarem. Serão guiadas por profissionais qualificados e capazes de conquistar o grupo de forma a criar multiplicadores do conhecimento trocado, para que divulguem positivamente o parque.

O percurso incluirá os atrativos e principais pontos do parque, com o objetivo de apresentar o Parque dos Eucaliptos por meio de uma interação

didática sobre o valor da natureza, do meio social, sua diversidade cultural e fatos históricos.

PÚBLICO GERAL

O agendamento poderá ser realizado pessoalmente ou pelos canais de atendimento.

As visitas serão guiadas por profissionais qualificados e capazes de conquistar o grupo de forma a criar multiplicadores do conhecimento trocado, para que divulguem positivamente o parque.

Assim como descrito para o público escolar, o percurso da visita incluirá os principais pontos do parque e o principal objetivo desta visita é apresentar o Parque dos Eucaliptos por meio de uma imersão social e ambiental. O roteiro será estabelecido após análise e pesquisa preliminar.

6.2.2.3 Atendimento - Ações Sociais e de Educação Ambiental

Este item apresenta Ações Sociais e de Educação Ambiental, em consonância com o Plano de Conscientização e Inclusão, que a Urbia irá aplicar no atendimento ao usuário do Parque dos Eucaliptos. Estas terão cunho educativo visando à disseminação de práticas sustentáveis, fomentando ações de desenvolvimento social e ambiental e fazendo conexão direta com a marca Urbia que atua:

- Para o mundo: nossa dedicação se concentra em criar, a cada dia, um mundo melhor com mais diversidade, inclusão e cidadania;

- Para os usuários: tudo o que fazemos é por meio da utilização sustentável e estabelecimento de uma relação lúdica e didática com os usuários sobre o valor da natureza, do meio e da diversidade cultural;
- Para o Parque: os assuntos relativos à marca Urbia são os mesmos que defendemos como temas geradores das ações socioambientais do Eucaliptos: Desenvolvimento Sustentável, Utilização Sustentável, Conservação, Diversidade Biológica, Patrimônio Cultural material e imaterial, Ecologia, Comunidade Local.

Além de adequação física de todo o ambiente do parque para gestão de resíduos, comunicação visual não poluente ao cenário natural, adequação e manejo de trilhas, manejo e cuidados com fauna e flora, acessibilidade, e outros, todas as ações de atendimento serão pautadas na educação socioambiental. O objetivo é demonstrar ao usuário as relações de bom convívio do ser humano com a natureza.

A relação abaixo apresenta as principais atividades socioambientais que poderão ser implementadas:

- Exposições fixas e temporárias com temas alusivos às questões socioambientais.
- Visita guiada - para atendimento à comunidade local e regional em datas especiais; atendimento a escolas municipais e estaduais; escolas de ensino especializado a crianças, jovens e adultos com deficiências; atendimentos a grupos específicos de estudos; e realização de palestras para professores e escolares.
- Informações nos totens digitais – os totens digitais de interatividade com o usuário, serão munidos de curiosidades, divulgação de ações

educativas, informações de gestão socioambiental do parque, eventos, entre outros.

- Trilha da sustentabilidade – apresentação de sistemas construtivos e energéticos economicamente viáveis e ecologicamente corretos do parque, como: composteira, captação de água da chuva, captação de energia solar, gestão dos resíduos sólidos, manejo e conservação dos animais, e acessibilidade;

6.2.2.4 Sinalização

A Urbia também executará a comunicação visual com elementos e linguagem visual padronizada, integrada e acessível, de forma a valorizar a paisagem e promover a educação ambiental, com instalação de elementos como mapas, painéis de notícias, identificação de eventos e esquemas interpretativos, identificando todos os equipamentos e atrativos do Parque. Informações, em versão bilíngue, relevantes que melhorem a experiência do usuário serão posicionadas em local de fácil visualização. A Urbia irá apresentar um Projeto de Comunicação, conforme exigência do Contrato, com proposta de sinalização e comunicação visual bilíngue que deverá ser aprovado juntamente com os demais projetos integrantes dos encargos de obra.

Planos e Rotas para o Parque / Acessibilidade

O Plano e Rotas/Acessibilidade do Parque dos Eucaliptos visam proporcionar a seus usuários uma visita com qualidade e segurança, garantindo

a acessibilidade universal¹ em determinadas áreas. Este item apresenta a competência do Parque na recepção de Pessoas com Deficiências – PcD² e limitações permanentes ou ocasionais.

Para isto, serão adotados como rotas no atendimento a PcD, os principais caminhos pavimentados, desde a entrada do Parque e sua rota principal, até sanitários e bebedouros. Os detalhes são apresentados no Plano de Intervenções.

Para o cumprimento deste atendimento com excelência, a gestão do Parque manterá sua equipe treinada e especializada com o propósito de proporcionar autonomia a todos seus usuários. O atendimento será pautado nos 6 tipos³ de acessibilidade:

- Atitudinal - sem preconceitos, estereótipos, estigmas e discriminações;

1 Entende-se acessibilidade universal ou integral como o direito de ir e vir de todos os cidadãos, inclusive daquelas pessoas com deficiências permanentes ou ocasionais, quer seja cadeirantes, deficientes visuais ou auditivos, gestantes ou idosos, e de transitar e acessar todos os espaços da cidade, prédios públicos e institucionais, de usar transporte e equipamentos públicos, como telefones, sanitários, rede bancária, etc. Acessibilidade é “possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização com segurança e autonomia de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos” (ABNT, 2004).

²“são aquelas que têm impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas” (Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiências, ratificada pelo Brasil, em 2008, como Emenda Constitucional). Tal conceito integra aspectos biológicos, questões do âmbito social e ambiental, ressaltando o impacto de barreiras arquitetônicas, de comunicação e de atitude na vida dessas pessoas.

³Sasaki (2002), tipos de acessibilidade

- Arquitetônica - adequação de espaços e a extinção de barreiras físicas e ambientais em determinadas áreas dentro do Parque e acerca de seus portões de acesso;
- Metodológica – ou pedagógica, referente aos recursos utilizados no ensino-aprendizagem nas visitas guiadas e nas trilhas sensoriais, por exemplo;
- Instrumental – ferramentas digitais, realidade aumentada, holografia, entre outros;
- Programática - relacionada às normas, leis e regimentos que respeitam e atendem as necessidades das pessoas com deficiência, e se necessário, utilizar adaptações razoáveis para incluir a todos;
- Comunicacional - comunicação interpessoal, comunicação em impressos, sinalização e comunicação virtual.

Este Plano de Atendimento irá investir todos os esforços para receber com qualidade a pessoa com deficiência, permanente ou temporária, inserindo equipamentos, serviços, estratégias e práticas concebidas e aplicadas para minorar os problemas encontrados pelos indivíduos com deficiências.

6.3 Inter-relação com o Plano de Intervenção

As fases de intervenções previstas para o Parque dos Eucaliptos terão grande impacto na visita dos usuários, portando este plano tem uma importante interface com o Plano de Atendimento e Experiência do Usuário, já que o funcionamento do parque será mantido durante todo o período de obras.

Neste sentido, a comunicação direta e indireta com os usuários e entre as equipes da Urbia será essencial, pois envolverá questões de segurança e possíveis restrições de áreas para uso, bem como movimentação de veículos, uso de equipamentos, entre outros. Culminando na qualidade da experiência dos usuários e segurança.

Destacam-se os seguintes pontos, provenientes da inter-relação entre os planos:

- Alinhamento entre os planos na organização e planejamento de execução das fases de obras e intervenções, criando estratégias no sentido de minimizar os impactos para atendimento aos usuários e para operação dos colaboradores;
- Comunicação planejada e adequada. Levando em consideração que as atividades de obras são dinâmicas, seu desenvolvimento poderá ter alterações no cronograma, portanto a comunicação entre equipe de obras e equipe de atendimento será muito importante. A comunicação deverá ser planejada e ágil, contemplar informativos e sinalização adequada sobre áreas isoladas, regras de segurança, entre outras, assegurando que o público tenha as informações necessárias para sua segurança.

7 MONITORAMENTO E MEDIÇÃO

Este item trata dos monitoramentos e medições necessários e responsáveis por demonstrar o resultado alcançado ou o status em que se encontram as ações descritas, a fim de avaliar o Plano de Atendimento com relação a excelência do atendimento prestado aos usuários do Parque dos Eucaliptos, tendo como

premissa a gestão centrada no usuário conforme política estabelecida. Para tanto, serão utilizadas importantes ferramentas apresentadas a seguir.

7.1 Ferramentas de Monitoramento e Medição

Para que os resultados sejam os mais fidedignos possíveis aos propósitos deste Plano de Atendimento e Experiência do Usuário, algumas premissas serão respeitadas na aplicação das ferramentas de monitoramento e medição, a saber:

- O questionário das Pesquisas será o mais curto possível e de simples aplicação;
- Será evitada a subjetividade dos requisitos de atendimento a serem avaliados;
- Será priorizada a garantia de que o Relatório de Avaliação dos Resultados possa ser utilizado como instrumento gerencial para melhoria contínua e atentar para sua periodicidade e constância;
- Será priorizada a periodicidade de aplicação das ferramentas de monitoramento para não comprometer ou mascarar possíveis indicadores de qualidade;
- Serão incluídos atores especializados nos processos de avaliação, especialmente na ferramenta Cliente Oculto para verificação dos requisitos de atendimento.

7.1.1 Pesquisa de Satisfação do Usuário

A pesquisa de satisfação do usuário tem como objetivo principal mensurar o que os usuários estão pensando, sentindo e vivenciando no parque, visa ainda a percepção de como é o olhar desse usuário para os processos do Parque dos Eucaliptos, ou seja, a percepção sobre os equipamentos, produtos e serviços disponíveis, atuando de forma a subsidiar a gestão da Urbia nas tomadas de decisões, reforçando a importância da voz do usuário.

Partindo da relevância de tal ferramenta e considerando o exposto no Contrato, a Urbia contratará entidade especializada e reconhecida para elaboração de metodologia e execução da pesquisa.

Tal metodologia levará em consideração a amostra de usuários ouvidos, com relação a quantidade de usuários frequentadores do parque, e que seja representativa com relação aos anseios e características da amostra perante o todo. Contará com formulários estruturados, aplicados de forma presencial, cabendo a empresa responsável pela pesquisa, a melhor aplicabilidade desse formato, podendo ser físico ou digital.

Com relação a metodologia aplicada, a mesma pode ser ajustada, levando em consideração a necessidade da amostra e sua execução, para melhor entendimento das características dos usuários do parque, porém o ajuste não deve impactar na comparação dos dados coletados nos moldes anteriores, tendo sempre como princípio o histórico de dados coletados.

Os dados resultantes da pesquisa de satisfação de usuários irão obedecer, na íntegra a metodologia utilizada e as estatísticas de dados coletados, para fins

de elaboração de índices de satisfação e compilação em formato de Relatório da Pesquisa de Satisfação do Usuário, para esclarecimentos e prestação de contas ao poder concedente e acompanhamento da Urbia.

7.1.2 Pesquisa de Uso Público

A Pesquisa de Uso Público tem como objetivo o levantamento das principais características relacionadas aos principais usos, a descoberta do perfil socioeconômico e demográfico, bem como a quantificação mais próxima da realidade de número de usuários frequentadores do parque, a partir de metodologia específica e confiável, considerando, no mínimo, as variações climáticas e de dias da semana, que possam influenciar a quantidade de usuários.

A pesquisa será realizada seguindo os critérios mínimos descritos no Contrato de Concessão nº 001/SVMA/2018, Anexo III – Caderno de Encargos da Concessionária – Apêndice II – Diretrizes para Pesquisas com Usuário - 3. Pesquisa de Uso Público.

A primeira Pesquisa de Uso público será realizada em até 12 meses a partir do início da operação da Urbia e as demais, a cada dois anos.

8 RESULTADOS PRETENDIDOS

Para esse item serão apresentados os resultados esperados a partir da execução das atividades estabelecidas neste documento, tendo como base os objetivos traçados, levando em consideração a política de atendimento e a gestão. Tudo isto em consonância com os indicadores de desempenho estabelecidos pelo

poder concedente e por meio da aplicação das ferramentas de monitoramento e medição. Neste contexto, os resultados serão divididos em duas categorias, resultados gerais e resultados provenientes do monitoramento e medição e indicadores.

8.1 Relatórios Periódicos ao Poder Concedente

Compreendem os resultados esperados obtidos através da execução das ferramentas obrigatórias para avaliação do Plano de Atendimento e Experiência dos Usuários do Parque dos Eucaliptos, as quais são: Pesquisa de Satisfação, Pesquisa de Uso Público e Canais de Comunicação dos Usuários.

Serão apresentados em formato de relatório, os resultados da aplicação do presente Plano de Atendimento e Experiência do Usuário, que contemplará:

- Atividades executadas de acordo com o plano e resultado da análise de conformidade da prestação de serviço comparativamente ao plano;
- Resumo das ações e campanhas executadas, como de desenvolvimento social e comunitário;
- Resumo das melhorias implementadas;
- Resultados das pesquisas de uso público (nos anos em que forem realizadas), pesquisa de satisfação do usuário e contagem de usuários, bem como a evolução histórica dos dados coletados;
- Relação das reclamações e/ou sugestões feitas pelos Usuários, com breve descrição da sugestão ou reclamação, data e as medidas tomadas a elas;

- Eventos realizados, contendo breve descrição, data, registros fotográficos, público esperado e efetivo, impactos gerados e ações mitigadoras;
- Lista das atividades socioculturais e esportivas oferecidas aos usuários, de maneira gratuita, contendo: número de horas disponibilizadas, número de participantes, local e horários das atividades.

9 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Parque dos Eucaliptos - Plano Diretor (2019) Prefeitura de São Paulo, 57p.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. Manual de legislação em saúde da pessoa com deficiência/ Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. – 2.ed.rev.atual – Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2006.346.p.

SECRETARIA NACIONAL DE PROMOÇÃO DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA. Convenção da Pessoa com Deficiência – ONU 2007. Disponível em <http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/publicacoes/convencao-sobre-os-direitos-daspessoas-com-deficiencia>

