

The background features a stylized illustration of a cityscape. In the foreground, there are several rounded green hills with vertical line patterns. Behind them are buildings in shades of orange, pink, and blue. The sky is white with scattered pink dots and a few dark blue birds in flight.

PLANO DE ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

PARQUE LAJEADO

FEVEREIRO DE 2020



SUMÁRIO

1. CONTEXTUALIZAÇÃO	3
2. OBJETIVOS	4
3. DIAGNÓSTICO ATUAL DA GESTÃO DO PARQUE	7
4. DIMENSIONAMENTO DOS SERVIÇOS FUTUROS	8
4.1. Boas práticas de atendimento.....	8
4.2 Canais de Atendimento	8
4.2 Plataforma Digital de Relacionamento.....	9
4.3 Comunicação Visual	10
4.4 Posto de Atendimento	10
4.5 Pesquisa de Satisfação do Usuário	10
4.6 Pesquisa de Uso Público.....	11
4.7 Serviços de internet Wi-Fi e telefone público	11
4.8 Plano de Rotas Acessíveis no Parque para Pessoas Com Deficiência (PCD).....	11
4.9 Ações para desenvolvimento social e comunitário	11
5. RESULTADOS PRETENDIDOS	13
8. REFERÊNCIAS	14

1. CONTEXTUALIZAÇÃO

Nos dias atuais não é possível imaginar a vida sem receber um atendimento de qualidade, onde se visa bem estar e a solução rápida dos problemas, fidelizando quem usa o serviço a quem o fornece.

Atendimento corresponde ao ato de atender, e atendimento é atenção. Sendo básicos alguns sinônimos como concentração, cuidado, dedicação e zelo que resumem seu significado, as palavras-chave sobre atendimento sempre remetem a qualidade.

Quem conheceu o atendimento no sec. XIX sabe bem como era precário, isso se dava por diversos motivos como a falta de comunicação entre as partes, demora e falta de polidez. A tecnologia nessa época era limitada, as pessoas precisam de muita paciência e muitas vezes aguardavam semanas para resolução de um problema ou devolutiva de sua reclamação; assim como as divulgações de serviços eram limitadas, muitas vezes não atingindo o público esperado.

O Plano de Atendimento e Experiência do Usuário visa o “bom atendimento” onde se procura atender às expectativas do público, com foco na maximização da experiência do usuário, nas boas relações entre usuários e funcionários e no respeito à pluralidade social que compõe a totalidade dos usuários.

O Parque Municipal Lajeado - Izaura Pereira de Souza, possui área de 14.109,89 m² e está situado na Rua Antônio Thadeo, 712, Bairro Guaianazes, zona Leste da cidade de São Paulo, região administrativa da Subprefeitura de Guaianases.

Foi inaugurado em março de 2010 e possui playground, áreas de recreação, bancos, pergolado, mesas para jogos, trilhas, pista de caminhada, espaço para piquenique, equipamento de ginástica ao ar livre e Bosque da leitura (Secretaria Municipal de Cultura). A entrada do parque, sanitários e áreas de circulação são acessíveis à pessoa com deficiência. O horário de funcionamento é das 6h às 18h.

2. OBJETIVOS

O Plano Operacional de Atendimento e Experiência do Usuário do Parque Municipal Lajeado- Izaura Pereira de Souza, São Paulo - SP, tem como objetivo propor meios mais eficientes de Atendimento ao Usuário dentro de sua área de gestão. O intuito é estabelecer uma sintonia harmoniosa entre as atividades que acontecem no parque e o uso público, aproximando os frequentadores da gestão.

O Caderno de Encargos, assim como o Plano Diretor do Parque Municipal Lajeado - Izaura Pereira de Souza, apresentam como diretrizes para o Plano de Atendimento ao Usuário os diversos itens:

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.

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 comunica-lo diretamente quanto à resposta e/ou encaminhamento dado.

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.

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.

Fica vedada a Concessionária a venda de produtos de alimentação exclusivamente através de tíquetes.

A Concessionária deverá manter abertos os portões dos parques conforme previsto em contrato.

Os sanitários, portarias e estacionamentos deverão estar disponíveis durante todo o período em que os parques estiverem abertos.

A Concessionária deverá realizar pesquisa de uso público de cada um dos parques conforme disposto no Apêndice Ii – Diretrizes para Pesquisas com usuários.

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.

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.

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).

A Concessionária deverá garantir o fornecimento de água potável para os usuários em todos os bebedouros dos parques.

A Concessionária deverá disponibilizar serviço pago ou gratuito de acesso sem fio à internet, bem como telefones públicos, aos usuários.

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.

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.

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.

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, dispostas fora dos caminhos, de forma a não prejudicar as atividades exercidas nestes espaços e a sua fruição pública.

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.

A Concessionária ou suas subcontratadas não poderão adotar posturas discriminatórias dentro dos parques.

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.

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. DIAGNÓSTICO ATUAL DA GESTÃO DO PARQUE

A Prefeitura do Município de São Paulo conta com canais diretos de atendimento ao usuário para recebimento de denúncias e reclamações por diversos canais:

Web no Portal de Atendimento <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos>,

Aplicativo Móvel SP156

Central Telefônica (156), de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h

Praças de Atendimento das Prefeituras Regionais (Subprefeituras), de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h

Praça de Atendimento na Galeria Prestes Maia - Praça do Patriarca, 2, Sé, de segunda a sexta-feira, das 10h às 16h

Espaço "Aqui tem Ouvidoria", na Rua Dr. Falcão, nº 69 (ao lado da Estação Anhangabaú do Metrô - Linha Vermelha), de segunda a sexta-feira, das 10h às 16h

Correios: Rua Líbero Badaró, 293, 19º andar Centro - São Paulo - SP - CEP: 01009-907.

4. DIMENSIONAMENTO DOS SERVIÇOS FUTUROS

4.1. Boas práticas de atendimento

Para um atendimento de primazia, é fundamental o preparo de novas práticas que gerem mudança de comportamento. A postura adequada aperfeiçoa o atendimento, enfatizando características como rapidez, flexibilidade, cordialidade e, sobretudo, qualidade no trato com o público.

Nesse panorama, a cada dia, torna-se mais importante uma equipe bem treinada e pronta para resolver os problemas do cotidiano. Para tanto, todos os colaboradores do parque participarão de treinamentos periódicos, como os Diálogos Semanais de Qualidade, propostos no Plano de Administração e Gestão.

Diálogos Semanais de Qualidade:

Visando a excelência nos serviços, semanalmente serão realizadas conversas com os colaboradores sobre meio ambiente, boas práticas, qualidade, segurança, educação, cidadania e outros temas pertinentes. A função do DSQ é reunir e integrar a equipe, reforçar conhecimentos, conscientizar os colaboradores e contribuir para a melhoria das atividades e atendimento ao público frequentador do parque.

Os DSQ serão realizados pelos profissionais internos ou externos da equipe de Administração e Gestão e serão registrados por listas de presença com os objetivos e assinaturas dos participantes.

4.2 Canais de Atendimento

O canal de atendimento ao usuário tem como objetivo aproximar a gestão dos parques com as demandas positivas e negativas, corrigindo e melhorando as questões abordadas por todos.

Para tanto, a Concessionária terá um Serviço de Atendimento e Experiência do Usuário que irá realizar o cadastro de dúvidas, sugestões e reclamações dos usuários por meio de plataformas digitais e presencialmente no parque por meio de uma “caixa de sugestões”.

Após análise, o retorno com a devolutiva será feito ao solicitante.

Compartilhe suas ideias, dúvidas, sonhos e sugestões, através dos contatos:

E-mail: faleconosco@urbiaparques.com.br

Telefone: (11) 3017-8006

Site: www.urbiaparques.com.br

Como parte integrante do Programa de Integridade, a Urbia possui um Canal de Denúncias independente e sigiloso para recebimento e tratativa de questões de não conformidade, pautado pela transparência e imparcialidade (“Alô Urbia”).

O “Alô Urbia” é um canal totalmente confidencial e anônimo, sendo as denúncias relatadas por meio de uma infraestrutura de empresa independente contratada, estando disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana.

Em caso de Denúncias ou dúvidas sobre o Programa de Integridade da Urbia, entre em contato:

- E-mail: alourbia@contatoseguro.com.br

- Telefone: 0800 (Em definição)

- Site: www.contatoseguro.com.br/urbia

4.2 Plataforma Digital de Relacionamento

A Plataforma Digital de Relacionamento é um meio de conexão entre empresas e consumidores. Atualmente são os meios de comunicação/relacionamento mais utilizados, pois atingem uma infinidade de públicos e ampliam a capacidade de comunicação com o público-alvo.

A Concessionaria irá desenvolver uma plataforma digital de relacionamento de relacionamento com o usuário, contendo: (i) mapa com localização de seus atrativos e serviços; (ii) informações relevantes do parque; (iii) horário de funcionamento; e (iv) campo para envio de dúvidas, sugestões e reclamações.

4.3 Comunicação Visual

A concessionária irá desenvolver um projeto de comunicação visual com o objetivo de facilitar a comunicação entre a gestão do parque e seus usuários. Será pensado de maneira integrada, simples, didática e de fácil acesso para proporcionar uma experiência agradável e atendimento autoguiado.

Essa comunicação visual terá como objetivo disponibilizar ao público frequentador avisos, comunicados e informações sobre as atividades, eventos, regras e afins. Sendo um modo de comunicação local.

4.4 Posto de Atendimento

Além da disposição de informação nos meios já citados (plataforma digital e comunicação visual), todos os prestadores de serviços estarão capacitados para atender de maneira clara e cordial os frequentadores, indicando os pontos de comunicação do parque e a sede administrativa na qual o assistente estará capacitado para o atendimento pessoal do frequentador.

4.5 Pesquisa de Satisfação do Usuário

A Pesquisa de Satisfação do Usuário terá como objetivo aferir o nível de satisfação do usuário a partir de sua experiência no parque e será realizada por uma entidade especializada e reconhecida para a elaboração da metodologia de pesquisa e sua execução. A contratação da entidade será de responsabilidade da Concessionária e ocorrerá trimestralmente.

Para a coleta de dados diretamente com os usuários, serão observadas as seguintes diretrizes:

- i. Realizar entrevistas estruturadas, com formulário elaborado e aplicado diretamente aos usuários no formato presencial;
- ii. Para pesquisas amostrais, será definida uma amostra que represente características de toda população a partir da qual a amostra foi retirada;

4.6 Pesquisa de Uso Público

A Pesquisa de Uso Público terá como objetivo aferir as principais características relacionadas aos principais usos, perfil sócio econômico e demográfico e número de usuários do parque.

Será realizada pela primeira vez, em até 1 (um) ano, contado da data da ordem de início e, após essa primeira vez, deverá ser realizada a cada 2 (dois) anos, contados da data de realização da primeira Pesquisa de Uso Público.

As análises incluirão comparações entre variáveis relacionadas ao perfil demográfico dos usuários, os usos e atividades realizadas e a sua percepção em relação aos serviços prestados.

A Pesquisa de Uso Público irá aferir os principais usos e atividades realizadas no parque, através de pesquisa com metodologia observacional, entrevistas estruturadas presenciais, ou outra metodologia pertinente.

4.7 Serviços de internet Wi-Fi e telefone público

A Concessionária disponibilizará serviço pago ou gratuito de acesso sem fio à internet, bem como telefone público, aos usuários.

4.8 Plano de Rotas Acessíveis no Parque para Pessoas Com Deficiência (PCD)

O Projeto de Comunicação Visual do parque irá contemplar a sinalização para o Plano de Rota Acessível no parque.

Os colaboradores do parque terão treinamentos dentro dos Diálogos Semanais de Qualidade sobre o atendimento às Pessoas com Deficiência, com foco na excelência da experiência dos usuários portadores de deficiência, ou de mobilidade reduzida.

4.9 Ações para desenvolvimento social e comunitário

As ações voltadas desenvolvimento social e comunitário terão como foco possibilitar o acesso à educação, cultura, lazer e saúde aos usuários, a fim de contribuir no combate à

desigualdade social e permitir oportunidades de igual acesso a diversos serviços oferecidos pelo parque, tornando o parque um Polo de Diversidade e Desenvolvimento Humano.

Para tanto, a Concessionária irá fomentar ações de desenvolvimento social e comunitário no parque, como atividades de voluntariado, e estabelecerá estratégias de articulação com os usuários e entidades representativas do parque, para a melhoria dos serviços prestados.

Sendo o parque, com sua biodiversidade, um espaço inerente a atividades de educação ambiental, a Concessionária irá desenvolver projetos educacionais, conforme descrito no Plano Operacional de Conscientização e Inclusão: Um Programa que busque mudança de paradigmas numa sociedade deve ser elaborado com foco na divulgação de conhecimentos, criação de oportunidades de reflexão e desenvolvimento de ferramentas práticas de ação fundamentadas numa consciência crítica.

Para tanto, serão desenvolvidas Atividades voltadas para a Preservação do Meio Ambiente e para a Promoção da Qualidade de Vida, descritas Plano Operacional de Conscientização e Inclusão e, anualmente, um projeto especial relacionado à temática do Planetário, conforme disposto no Apêndice VII – Diretrizes para a Elaboração do Plano Educacional e Cultural para o Planetário e Escola Municipal de Astrofísica Professor Aristóteles Orsini.

Contudo, serão realizadas avaliações periódicas das atividades desenvolvidas no parque buscando cada vez mais abranger questões diversas da sociedade de maneira a contribuir com uma sociedade mais equilibrada socioambientalmente.

5. RESULTADOS PRETENDIDOS

O Plano de atendimento e experiência do usuário busca o delineamento de um sistema uniforme, eficiente e eficaz, no qual os funcionários apresentam uma postura padrão garantindo rapidez, presteza e, sobretudo, qualidade no atendimento.

O esforço terá foco na excelência do atendimento aos usuários, com extrema clareza e transparência nas informações. Assim como registros fidedignos das opiniões, sugestões e críticas e elogios que possam fornecer dados reais para análise e monitoramento dos indicadores.

8. REFERÊNCIAS

SÃO PAULO, LEI Nº 15.410, DE 11 DE JULHO DE 2011. Institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos na cidade de São Paulo e dá outras providências. Disponível em: <<http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/lei-15410-de-11-de-julho-de-2011>>.

SÃO PAULO, Portal de Atendimento ao Cidadão, 2020. Disponível em: <<https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos>>, acesso em: 30/01/2020.

PREFEITURA DE SÃO PAULO. Plano Diretor do Parque Lajeado. São Paulo: PMSP. 2019.

UDESC, MANUAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO. Disponível em: <https://www.udesc.br/arquivos/udesc/documentos/0_43512400_1476995550.pdf>, acesso em: 29/01/2020.

