

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 ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO

**PARQUE TENENTE
BRIGADEIRO ROBERTO
FARIA LIMA**

FEVEREIRO DE 2020



SUMÁRIO

1. CONTEXTUALIZAÇÃO	3
3. DIAGNÓSTICO ATUAL DA GESTÃO DO PARQUE	7
4. REGULAMENTO DO PARQUE	8
5. DIMENSIONAMENTO DA EQUIPE DE TRABALHO.....	13
5.1. Recursos Humanos	13
6. DESCRIÇÃO DAS AÇÕES.....	17
6.1. Procedimentos de Comunicação e Informação	17
6.2. Procedimentos de Apoio à Execução dos Planos Operacionais	18
Diálogos Semanais de Qualidade	19
Cadastro / Registro de colaboradores	19
6.3. Procedimentos para Eventos.....	19
6.4. Cumprimento de Requisitos Legais	20
6.5. Programa de Integridade	20
7. RESULTADOS PRETENDIDOS	21
8. REFERÊNCIAS	23
ANEXOS.....	24
MODELO DE RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS DIÁRIAS.....	24

1. CONTEXTUALIZAÇÃO

O Parque Municipal Tenente Brigadeiro Roberto Faria Lima possui 50.250 m² e está situado na Rua Heróis da FEB, 322, bairro Parque Novo Mundo, zona Norte da Cidade de São Paulo, distrito de Vila Maria, região administrativa da Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme.

O Parque foi inaugurado em junho de 2009 e possui uma série de equipamentos e infraestruturas de lazer e esporte, como: pista de caminhada, bicicletário, campo de futebol de grama sintética, quadra poliesportiva, playground, sanitários, vestiários e equipamentos de ginástica, entre outros. Há, também, rampa de acesso ao parque, áreas de circulação acessíveis e sanitários adaptados para acessibilidade. O horário de funcionamento é das 6h às 19h.

A partir da publicação da Ordem de Início nº 01/SVMA-CGPABI/2020 (“Ordem de Início”), datada do dia 20 de janeiro e publicada no dia seguinte, passaram a vigorar os termos do Contrato de Concessão nº 57/SVMA/2019, assinado em 20 de dezembro de 2019 (“Contrato de Concessão”) entre Urbia Gestão de Parques SPE S.A., sociedade anônima inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (“CNPJ”) sob o nº 35.814.889/0001-25, com sede na Avenida Rebouças, nº 3.970, 32º andar, CEP 05402-918, Pinheiros, São Paulo – SP (“Urbia” ou “Concessionária”), e o Município de São Paulo, representado pela Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente – SVMA - (“Poder Concedente”). Portanto, tendo em vista a Cláusula 6ª, item 6.1 do referido Contrato, que determina o prazo para assunção dos parques integrantes da Concessão, a partir da Ordem de Início, desde o dia 21 de janeiro do presente ano a Urbia passou a administrar o **Parque Municipal Tenente Brigadeiro Roberto Faria Lima (“Parque Tenente”)**.

2. OBJETIVOS

O Plano Operacional de Administração e Gestão tem como objetivo definir fatores importantes das atividades rotineiras do parque, como as normas, procedimentos e responsabilidades com foco em resultados por meio de processos práticos para o bom funcionamento do equipamento.

Sendo um instrumento prático de gestão estratégica, apresenta o que fazer e como fazer para que as atividades sejam realizadas de forma assertiva e dinâmica, proporcionando praticidade em eventos previstos e agilidade em eventos imprevistos. Fazem parte desse planejamento a definição de equipes de técnicos e operadores, além dos gestores responsáveis pelo projeto.

Com a implantação do Planejamento Operacional de Administração e Gestão, é possível otimizar e maximizar os resultados, notando reflexos em todas as áreas da organização, além de proporcionar mais foco e direcionamento nas atividades dos profissionais.

Conforme descrito no Caderno de Encargos da Concessionária do edital, a operação do parque irá seguir os seguintes critérios:

- i. A Concessionária ou suas subcontratadas terão, ao longo de todo o período de Concessão, um quadro de prepostos ou empregados capacitados para executar as atividades necessárias ao cumprimento do objeto, adotando as melhores práticas de mercado, com o objetivo de atingir excelência nos serviços que serão prestados aos parques.
- ii. A Concessionária ou suas subcontratadas serão responsáveis pelos contratos de trabalho de seus prepostos ou empregados e pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, inclusive as decorrentes de acidentes, indenizações, multas, seguros, normas de saúde pública e regulamentadoras do trabalho.
- iii. A Concessionária ou suas subcontratadas irão munir seus prepostos ou empregados com Equipamentos de Proteção Individual e demais equipamentos necessários para a execução de suas funções, respeitando a legislação vigente e as normas de segurança.
- iv. A Concessionária ou suas subcontratadas manterão atualizado o cadastro de seus prepostos ou empregados, incluindo no mínimo: (i) nome completo; (ii) documento

de identificação; (iii) cargo/função. Essas informações serão disponibilizadas ao Poder Concedente quando solicitadas.

- v. A Concessionária irá indicar um profissional ou profissionais, dentro de seu quadro de prepostos ou empregados, que terá uma visão completa de todas as atividades relativas ao objeto, para realizar a interlocução com o Poder Concedente durante o período da concessão.
- vi. A Concessionária disponibilizará um profissional ou profissionais para participar das reuniões dos Conselhos Gestores do parque, prestando eventuais esclarecimentos solicitados, colhendo sugestões e colaborando com as discussões em pauta.
- vii. Todos os prepostos ou empregados da Concessionária ou suas subcontratadas estarão uniformizados e identificados.
- viii. Todas as equipes, inclusive as equipes de segurança, utilizarão trajés condizentes às condições climáticas, visando o seu conforto na execução dos serviços.
- ix. Caberá à Concessionária ou suas subcontratadas capacitarem seus prepostos ou empregados para manter um relacionamento cordial e solícito com os usuários do parque.
- x. A concessionária autorizará, sem custo, a realização de reportagens e a reprodução de fotos e filmagens pela imprensa a título de jornalismo informativo nos parques, desde que estas atividades não impactem no seu bom funcionamento e na execução do contrato.
- xi. A concessionária realizará eventos nos parques em horários e locais delimitados e previamente comunicados ao público, desde que não prejudiquem a fruição do parque por parte dos usuários, observadas as normas regulamentares de uso do espaço.
- xii. A concessionária será responsável pela obtenção de todas as licenças, alvarás e permissões necessárias para a realização de eventos nos espaços livres e nos equipamentos integrantes da Concessão, podendo obter alvará permanente para as áreas com maior potencial para a realização de eventos.
- xiii. A Concessionária irá prestar informações por meio de relatórios periódicos ao poder concedente para conferência e auditoria, de forma a garantir a transparência da gestão da concessão e o cumprimento do contrato, conforme disposto no Apêndice I – Prestação de Informações da Concessão.

- xiv. Todos os custos relacionados a serviços de infraestrutura inerentes à operação tais como tarifa de água, telefonia, internet e energia elétrica das edificações, equipamentos e instalações, serão de responsabilidade da concessionária.
- xv. A iluminação pública das áreas livres do parque será de responsabilidade do Poder Concedente, que arcará com seu custo.

É importante frisar que somente as diretrizes aqui contidas e as que encontrarem correlação com os encargos constantes do Contrato de Concessão se aplicarão ao gestor do equipamento, e nome da Concessionária. As demais diretrizes, por sua vez, permanecerão sob responsabilidade da municipalidade.

3. DIAGNÓSTICO ATUAL DA GESTÃO DO PARQUE

Antes de se iniciar a descrição dos procedimentos administrativos e de gestão do Parque, sob responsabilidade operacional da Urbia, faz-se neste item uma caracterização do funcionamento da administração pública para este tipo de equipamento.

O Decreto Municipal nº 58.625 de 8 de fevereiro de 2019 é a legislação mais atual que dispõe sobre a organização estrutural da Secretaria do Verde e do Meio Ambiente, sendo apresentado com a finalidade de planejar, ordenar e coordenar as atividades de defesa do meio ambiente no Município.

Essa legislação determina um cargo de Administrador de Parque II para o Parque Tenente Brigadeiro Faria Lima, que seja portador de diploma de curso superior e com curso de formação na área ambiental, sendo uma vaga de livre provimento em comissão pelo prefeito. Não há uma publicação específica para determinação das atribuições do administrador de parque, entretanto, a Portaria da Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente - SVMA nº 8 de 12 de março de 2019, define o Parque Tenente-Brigadeiro Roberto Faria Lima como uma Unidade de Serviço de Natureza Operacional subordinada ao DGPU (SVMA/CGPABI/DGPU 120 - Parque Tenente-Brigadeiro Roberto Faria Lima) que, por sua vez, é subordinada a Coordenação de Gestão de Parques e Biodiversidade Municipal – CGPABI.

Pelo artigo 20 da citada legislação, a Divisão de Gestão de Parques Urbanos - DGPU assume as seguintes atividades:

- Elaborar o regulamento de uso dos parques municipais urbanos considerando-se a sua gestão regionalizada;
- Autorizar a realização de eventos nos parques municipais;
- Gerenciar o recebimento de doações, no âmbito de sua competência;
- A coordenação de gestão dos colegiados no funcionamento dos conselhos gestores de parques;
- Elaborar e implementar o plano de gestão dos parques municipais;
- Planejar e estabelecer diretrizes gerais e cronograma para execução dos serviços de manejo e conservação dos recursos naturais dos parques municipais;
- Acompanhar e orientar permanentemente os responsáveis pela execução e fiscalização dos contratos de serviços de manejo e conservação;

- Verificar a conformidade dos serviços e obras executados e dos materiais entregues por meio de objetos contratados, de forma a assegurar efetivo cumprimento dos contratos.

De tal modo, compreende-se que o administrador de parque é subordinado à Divisão de Gestão de Parques Urbanos, sendo o responsável local pelas atividades relatadas devendo informar as demandas adjacentes para os setores responsáveis, conforme governança determinada pelo decreto supracitado.

4. REGULAMENTO DO PARQUE

O atual regulamento do Parque Tenente, transcrito abaixo, segue ativo até que a concessionária proponha o novo regulamento de uso para o parque, que deverá ser aprovado pelo Poder Concedente. Além disso, neste processo, dar-se-á oportunidade para que os visitantes do local sejam olvidos, bem como o material passe pela análise do Conselho Gestor do Parque.

Portaria – Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente – SVMA/DEPAVE Nº 41 de 10 de novembro de 2009 (portaria 41/09 - DEPAVE/SVMA)

O Diretor do Departamento de Parques e Áreas Verdes – DEPAVE, da Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente – SVMA, no uso das atribuições que lhe são conferidas por Lei, e, considerando, a necessidade de disciplinar o uso do Parque Municipal Tenente Brigadeiro Roberto Faria Lima bem como levando em consideração as características próprias deste logradouro público;

Resolve:

- I. Adotar as normas e procedimentos constantes da Regulamentação de uso do Parque Municipal Tenente Brigadeiro Roberto Faria Lima, anexada à presente Portaria;
- II. Tornar obrigatório o cumprimento da Regulamentação de uso do Parque Municipal Tenente Brigadeiro Roberto Faria Lima pela Divisão Técnica de Gestão de Parques - DEPAVE-5, a todos os seus servidores e usuários do Parque.
- III. Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Anexo Integrante da Portaria 041/DEPAVE-G/09

Regulamento de Uso do Parque Municipal Tenente Brigadeiro Roberto Faria Lima

Art. 1º - O presente Regulamento estabelece as normas de utilização do Parque Municipal Tenente Brigadeiro Roberto Faria Lima, bem de uso comum do povo.

Art. 2º - O acesso ao parque é franqueado ao público diariamente, das 07:00 às 18:00 horas, podendo sofrer alterações, por ocasião da realização de exposições, comemorações ou outros eventos que justifiquem essa medida, ou ainda, quando da vigência de horário especial de verão.

Art. 3º - Fora do horário de funcionamento, somente será permitido o acesso ao parque de:

I - Autoridades civis e militares;

II- Servidores lotados em DEPAVE, SVMA, permissionários de uso e contratados pela Administração, desde que no desempenho de suas atribuições e funções e portando crachá de identificação;

III - Expositores, organizadores de eventos ou seus contratados, que exerçam temporariamente no parque atividades relacionadas à realização de mostras, festejos ou similares, mediante apresentação de credencial expedida pelo DEPAVE.

Art. 4º - É vedado o ingresso e a circulação no parque de veículos, motocicletas e bicicletas particulares, exceto para acesso às áreas reservadas a estacionamento, ciclovia e bicicletário.

Parágrafo Único - É vedado o uso dos gramados e das alamedas para estacionamento no interior do parque.

Art. 5º - É facultativo o ingresso e circulação no parque dos:

I - veículos oficiais, pertencentes a funcionários a serviço da Prefeitura Municipal de São Paulo e os devidamente autorizados pelo DEPAVE.

Parágrafo Único - A velocidade máxima para qualquer veículo autorizado a circular no interior do parque, incluídas as bicicletas, quando permitidas, é de 10 (dez) Km/h.

Art. 6º - No interior do parque é proibido:

I - a circulação de bicicletas, exceto na ciclovia e quando utilizadas a serviço da administração;

II - a prática de patinação e skatismo;

III - outras práticas esportivas ou recreativas, individuais ou grupais, fora de áreas reservadas, que prejudiquem a vegetação do parque, ou que incomodem os demais usuários;

IV - pisotear os canteiros e os gramados;

V - colher flores, mudas, plantas, a não ser para fins científicos ou de reprodução e desde que autorizado pela Administração;

VI - efetuar plantios não autorizados pela Administração;

VII - subir em árvores, prender redes ou outros equipamentos ou danificá-las;

VIII - a prática de qualquer comércio;

IX - o uso de fogueiras, velas e churrasqueiras portáteis;

X - deitar nos bancos;

XI - visitantes conduzindo animais, salvo cães e gatos domésticos, desde que levados presos à coleira, guia, ou enforcador e por pessoas com idade e força suficiente para controlar os movimentos dos animais. É obrigatória a coleta dos dejetos do animal pelo condutor e, para as raças Pit Bull, Rottweiler, Mastim Napolitano e animais agressivos, são obrigatórios o uso da focinheira, conforme determina a lei (Decreto nº 48.533 de 09 de Março de 2004). É vedada a utilização dos bebedouros de uso público pelos animais, bem como o ingresso de animais domésticos no playground.

XII - pessoas portando instrumentos que possam vir a produzir ferimentos, lesões de qualquer natureza, a terceiros;

XIII - pessoas alcoolizadas, pedintes, que incomodem, de alguma forma, a tranquilidade dos outros usuários;

XIV - pessoas em trajés ou atitudes atentatórias à moral e aos bons costumes;

XV - empinar pipas;

XVI - atirar bumerangue, por motivo de segurança;

XVII - caçar;

XVIII - lançar galhos, pedras, detritos ou quaisquer objetos nas alamedas e dependências do parque;

XIX - danificar ou subtrair bens públicos;

XX - alimentar os animais existentes no parque sem a expressa autorização do DEPAVE, ou molestá-los;

XXI - montar barracas de acampamento, quiosques e similares sem autorização da administração;

XXII - usar, sem autorização, instrumentos musicais ou de percussão, alto falantes ou outros aparelhos, para amplificação de som, excetuados aqueles de rádio e gravadores portáteis de uso pessoal, desde que sua utilização não incomode aos demais usuários;

XXIII - apresentar espetáculos, shows, de qualquer natureza, exceto os eventos requeridos com antecedência de 20 (vinte) dias e autorizados pelo DEPAVE, SVMA;

XXIV - filmar ou fotografar, para fins publicitários ou comerciais, excetuados os casos previstos em lei e devidamente autorizados pelo DEPAVE, SVMA;

XXV - realizar eventos com finalidades políticas ou religiosas;

XXVI - realizar exposições, exposições de produtos e serviços eminentemente comerciais ou promocionais, com ou sem distribuição de impressos que configurem, de qualquer modo, o lançamento, divulgação, sustentação no mercado ou propaganda de cunho particular, excetuados os casos expressamente autorizados pelo DEPAVE, SVMA;

XXVII - instalar publicidade, exceto nos termos da legislação em vigor;

XXVIII - a utilização dos brinquedos do "playground" por crianças com idade superior a 10 anos;

XXIX - adestrar animais em áreas do parque;

XXX - lavar veículos ou quaisquer outros objetos em áreas do parque;

XXXI - usar as quadras poliesportivas para atividades e esportes que não se enquadrem aos respectivos usos.

Art. 7º- A prática de esportes radio controlados, comunitários ou não, em instalações e equipamentos localizados no parque, dependerá da existência de condições apropriadas e de expressa autorização, observada a legislação pertinente, cabendo ao DEPAVE analisar e deliberar em cada caso concreto.

Art. 8º- Os visitantes, quando no interior do parque, deverão:

I - respeitar as determinações dos funcionários, conselheiros gestores, monitores, seguranças, guardas e vigias em serviço;

II - observar comunicações e alertas constantes de placas indicativas existentes no parque;

III - cumprir e zelar para que sejam obedecidas integralmente as normas deste regulamento;

IV - comunicar imediatamente à Administração do parque qualquer irregularidade observada;

V - preservar a flora e a fauna, bem como a limpeza e conservação do parque, depositando detritos sempre nos recipientes específicos para a coleta de lixo.

Art. 9º - Administração do Parque:

I- não pode receber pertences de usuários para guardar;

II- não pode receber animais;

III- pode, a seu critério e nos termos da legislação em vigor, receber mudas de plantas.

Art.10 - As quadras poliesportivas permanecerão fechadas quando, em razão das condições meteorológicas, o uso oferecer risco aos usuários.

Art. 11- A Administração do Parque deverá afixar em local visível o Regulamento de Uso para conhecimento geral.

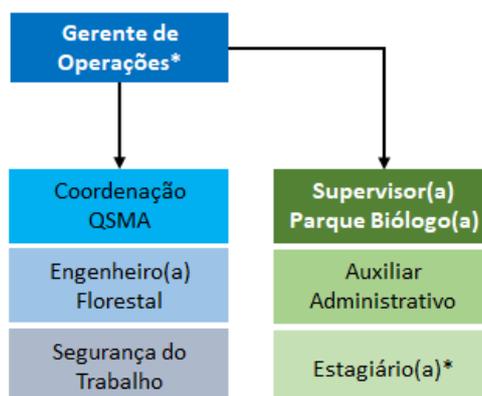
Art. 12- As dúvidas ou casos omissos serão resolvidos pelo DEPAVE, cabendo-lhe expedir as instruções que se fizerem necessárias, através de Portaria, observadas as peculiaridades do parque, as quais serão consideradas complementares, e, como tal, integrantes do presente Regulamento.

Art. 13- Este Regulamento entrará em vigor na data de sua publicação e revogadas as disposições em contrário.

5. DIMENSIONAMENTO DA EQUIPE DE TRABALHO

5.1. Recursos Humanos

O quadro de funcionários alocados no Parque Tenente e equipe que deverá executar atividades no local, deriva da organização de recursos humanos da Urbia. Abaixo, identifica-se o organograma proposto, com as funções alocadas integralmente no Parque e aquelas funções que estão ligadas à estrutura da matriz. Destaca-se que esta estrutura está em fase de elaboração, com contratações ainda por realizar (assinalados com *).



Acima, as caixas de tonalidade azul referem-se aos funcionários que farão parte da gestão itinerante do Parque. Estes profissionais poderão atuar quando houver necessidade, mas estarão fisicamente alocados na Urbia matriz. Já aqueles nas caixas de tonalidade verde referem-se ao corpo de funcionários permanente do Parque, que estará responsável pela administração e acompanhamento das atividades operacionais e ambientais no local.

Observa-se que a governança do Parque se submete ao gerente de operações da Urbia, que estará acompanhando o andamento das atividades, avaliando os profissionais alocados, dando as diretrizes e realizando vistorias e visitas recorrentes.

Em relação a posição de engenheiro(a) florestal, destaca-se que se trata de um profissional que irá atuar mais no dia-a-dia do Parque, quando houve necessidade de fiscalização da equipe de manejo e quando for necessária a realização de laudos e estudos para manejo arbóreo.

Além disso, este profissional será responsável pelo Planejamento de diretrizes gerais e cronogramas de serviços de manejo e conservação de vegetação, solo, e demais aspectos ambientais em todos os parques da concessão. Para tanto, este profissional deverá desempenhar as seguintes tarefas:

- Atendimento e orientação em emergências como queda de galhos, árvores, entre outros, bem como averiguação de suspeitas de irregularidades, como danos a exemplares arbóreos, poluição de corpos hídricos, entre outras situações, por meio de vistorias e elaboração de Relatórios Técnicos, para posterior propostas de soluções.
- Seguir os protocolos de ocorrências relacionadas à flora e recursos naturais;
- Alinhamento permanente junto aos supervisores de parques e orientações às equipes de manejo e manutenção de áreas verdes por meio de vistorias técnicas;
- Elaboração de Laudos técnicos para o manejo de árvores, com base em técnicas de avaliação de riscos;
- Avaliação e acompanhamento de solicitações de autorização de plantio de mudas arbóreas nos parques.
- Articulação e acionamento de órgãos para execução de manejo nos parques, como CET, SPTrans, ENEL, Órgãos de Tombamento (IPHAN, CONDEPHAAT e CONPRESP), com objetivo de obter autorizações para intervenções arbóreas, bem como desligamento de energia elétrica, rede de trólebus e/ou interrupção de circulação no viário.

De maneira análoga, o técnico(a) de segurança do trabalho também realizará atividades itinerantes e recorrentes de treinamento das equipes diretas e indiretas que atuam no Parque, além da fiscalização da atuação destas equipes em campo. Também, estará

responsável pelos procedimentos de contenção e registro de ocorrências de incidentes e acidentes, além de elaborar os planos e estudos necessários para que as atividades sejam realizadas com segurança e todos os riscos à saúde dos trabalhadores estejam mapeados e monitorados.

Estes dois profissionais responderão diretamente a um coordenador(a) de qualidade, segurança e meio ambiente (QSMA). Este quadro deverá ter capacidade gerencial para coordenar as atividades dos funcionários que prestarão serviços no Parque, além de realizar vistorias e visitas técnicas e atuar em campo quando necessário.

Quadro de funcionários alocados no Parque Tenente

a) Supervisor de Parques

Profissional com formação em ciências biológicas, será o responsável pelas atividades desenvolvidas nos parques da concessão de natureza administrativa e educativa, além do acompanhamento, controle e verificação das conformidades dos serviços realizados pelas equipes de limpeza, vigilância e jardinagem, atuação como interlocutor junto aos frequentadores, representantes do Conselho Gestor e demais grupos frequentadores do parque. Para tanto, este profissional deverá desempenhar as seguintes tarefas:

- Participar de reuniões de trabalho com os demais colaboradores da empresa concessionária, em especial, com os engenheiros agrônomos, florestais, biólogos e demais envolvidos nos trabalhos em questão, além de pessoas físicas (consultores, especialistas) e pessoas jurídicas (empresas terceirizadas), eventualmente contratadas para apoiar e participar dos trabalhos necessários à na gestão do Parque Tenente Brigadeiro Roberto Faria Lima;
- Coordenar as atividades educativas relacionadas às questões presentes no regulamento do parque, tais como: entrada de cães sem o devido uso 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;
- Participar da interlocução da concessionária com órgãos de segurança pública;
- Participar da interlocução da concessionária com órgãos de saúde pública para fomentar ações de prevenção à saúde, tais como campanhas de vacinação, combate a epidemias e outros;
- Acompanhamento, controle e verificação da execução dos planos operacionais;
- Elaboração dos relatórios mensais, trimestrais e anuais das atividades executadas.

b) Assistente Administrativo

O assistente administrativo será o apoio local às atividades desenvolvidas no parque, atuando diretamente com o supervisor de parques, suprindo-o de todas as informações referentes ao funcionamento do local. Para tanto, este profissional deverá desempenhar as seguintes tarefas:

- 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;
- Monitorar e informar para o supervisor quaisquer alterações nas edificações, equipamentos, instalações, mobiliários e sinalizações;
- Acompanhar e ser presente nas atividades que venham a ocorrer no parque, comunicando sempre as ocorrências fortuitas;
- Monitoramento por meio de check-lists das atividades desenvolvidas pelas empresas de vigilância, manejo e limpeza;
- Registrar as ocorrências e eventos significativos no parque e informar a supervisão de parques;
- Checar o uso de uniformes, crachás e EPIs dos funcionários das empresas terceirizadas;
- Acompanhar a frequência e o horário de todos os prestadores de serviços terceirizados;

- 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;
- Participar da Brigada de incêndio;
- Atendimento ao público;
- Monitorar o consumo das contas de água, luz e telefone do parque, relatando qualquer desvio do padrão;
- Desenvolvimento de atividades de Educação Ambiental e cidadania;
- Desenvolver atividades educativas relacionadas às questões presentes no regulamento do parque, tais como: entrada de cães sem o devido uso de coleira, guia e, em algumas raças, da focinheira (conforme define a legislação); uso de pipas; fogueiras, etc.
- Registrar as reivindicações e sugestões dos usuários.
- Buscar solucionar os conflitos de usos ou buscar orientações com a supervisão para a solução.

c) Estagiário

A atividade de estágio visa preparar o estudante para o ambiente de trabalho. O estagiário de curso nível superior irá atuar no parque sob orientação do supervisor de parques 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.

6. DESCRIÇÃO DAS AÇÕES

6.1. Procedimentos de Comunicação e Informação

Para a disposição de informações e comunicação com o público frequentador será desenvolvido um projeto de comunicação visual e, também, uma plataforma digital, conforme descrito no Plano Operacional de Atendimento ao Usuário.

Além da disposição de informação nos meios citados acima, todos os prestadores de serviços estarão orientados 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.

6.2. Procedimentos de Apoio à Execução dos Planos Operacionais

O Plano de Administração e Gestão do parque estará diretamente ligado a todos os demais Planos Operacionais. A equipe de gestão irá monitorar todos os aspectos do funcionamento do parque, realizará treinamentos periódicos aos colaboradores e registrará todas as ocorrências que irão compor os Relatórios Trimestrais e Anuais de Operação e Gestão.

Monitoramento da Execução dos Planos Operacionais

Os serviços de manejo, limpeza, vigilância e demais atividades prestadas no parque serão acompanhadas por meio de check-lists para monitoramento e avaliação da eficiência dos serviços prestados no parque.

Para tanto, deverão ser elaborados Relatórios Diários de Ocorrências (RDO), nos quais serão qualificadas e quantificadas as atividades que ocorrerem no parque, gerando dados para acompanhamento da gestão.

Relatório Diário de Ocorrências – RDO (Planos Operacionais):

1. RDO1 - Administração e Gestão
2. RDO2 - Atendimento ao Usuário
3. RDO3 - Manejo e Conservação de Recursos Naturais
4. RDO4 - Manejo e Conservação de Fauna
5. RDO5 - Gerenciamento de Resíduos Sólidos
6. RDO6 - Segurança
7. RDO7 - Atendimento ambulatorial
8. RDO 8- Conscientização e Inclusão
9. RDO9 - Prevenção de Incêndios e Descargas atmosféricas
10. RDO10 - Limpeza
11. RDO11 - Conservação e Infraestrutura

Procedimentos em casos de usos indevidos

No caso de descumprimento do Regulamento de Uso do parque a equipe de vigilância deverá orientar cordialmente o visitante quanto às regras que buscam minimizar os conflitos. Caso haja resistência ou violência à força policial irá ser acionada e a

administração irá prestar todo o apoio até a conclusão da ocorrência. Os contatos seguem abaixo:

GUARDA CIVIL METROPOLITANA

INSPETORIA REGIONAL GUAIANAZES – IR-GN – ID 24
Rua festa Chinesa, 20 – Cohab JK Guaianazes
Fone: 2518-2695 - 2555-2043 – Plantão 24 horas
E-mail: gcmirgn@prefeitura.sp.gov.br

POLÍCIA MILITAR - LESTE

48 BPM - LESTE
Endereço: Rua Carlo Manelli, 220- Guaianazes- São Paulo - SP
Telefone: 2035-7474 / 190

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.

Cadastro / Registro de colaboradores

A administração do parque irá manter um cadastro de todos os seus contratados (nome completo; documento de identificação; cargo/função), assim como a documentação de Segurança do Trabalho, Reciclagem e Capacitações diversas que a legislação exigir.

6.3. Procedimentos para Eventos

A Concessionária será a responsável pela obtenção de todas as licenças, alvarás e permissões necessárias para a realização de eventos nos espaços livres e nos equipamentos integrantes da Concessão.

6.4. Cumprimento de Requisitos Legais

A Gestão do parque adotará um sistema de registro de ocorrências para monitoramento e avaliação da eficiência das atividades de gestão, comunicação, educação e vigilância. Esses dados serão apresentados ao Poder Concedente por meio dos relatórios trimestrais e anuais, conforme solicitado no item 1.3 do apêndice I do anexo III – Encargos da Concessionária.

Os relatórios de operação e gestão trimestrais serão elaborados especificamente para o Poder Concedente, devendo conter a totalidade de dados e informações disponíveis em sua estrutura, abordando:

- Resultado da análise de conformidade da prestação dos serviços comparativamente aos planos operacionais;
- Relação das reclamações e sugestões de usuários contendo: breve descrição da reclamação ou sugestão, data e as medidas tomadas em relação a elas;
- Resumo das constatações de ocorrências contendo: breve descrição, data, as medidas tomadas e o tempo de resposta a cada uma delas;
- Lista de eventos realizados contendo: breve descrição, data, registro fotográfico, o público esperado e efetivo e 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;
- Resumo das ocorrências relacionadas aos equipamentos não concedidos, subcontratados e outros executores de atividades nos parques; e
- Atas das reuniões e descrição de encaminhamentos com os Conselhos Gestores.

6.5. Programa de Integridade

A Urbia é uma empresa preocupada com a sociedade, principalmente no que tange ao respeito à diversidade, inclusão, cidadania, desenvolvimento sustentável e conscientização sobre a natureza.

Como base de nosso Programa de Integridade, elaboramos o Código de Conduta da Urbia, que tem por objetivo orientar nossas atitudes, estabelecendo a integridade como pilar fundamental, ou seja, o bem coletivo acima dos interesses individuais.

É necessário que tenhamos procedimentos objetivos, códigos claros, canais de comunicação eficazes e auditorias para garantir que nossos princípios estejam sendo transmitidos a toda estrutura da empresa e demais públicos de interesse.

A correta conduta dos profissionais da Urbia é a garantia não só de cumprimento da legislação brasileira, mas também do adequado ambiente de trabalho para a busca de soluções para a gestão dos parques sob nossa responsabilidade.

Para alcançar esse objetivo é preciso que o Código de Conduta, além de ser conhecido por todos, seja incorporado em nossas atitudes e relações. Nós devemos considerar e praticar estas diretrizes diariamente, a fim de disseminar os valores aqui contidos em todas as unidades da Urbia e reforçar os comportamentos corretos que conduzem à operação de nossos negócios de forma ética e responsável, nos tornando referência para o País e para as nossas futuras gerações.

7. RESULTADOS PRETENDIDOS

O Plano Operacional de Administração e Gestão estabeleceu diretrizes para fatores importantes das atividades administrativas rotineiras do Parque Tenente Brigadeiro Faria Lima, principalmente nas questões relacionadas a registros, avaliações e monitoramentos dos processos.

Esse Plano Operacional foi apresentado como um instrumento prático que irá gerar informações sobre o funcionamento da gestão da concessionária, indicando fatores positivos e pontos de melhoria.

Sendo assim, com a implantação do Planejamento Operacional de Administração e Gestão, os resultados poderão ser otimizados e maximizados, notando reflexos em todas as áreas

da organização, proporcionar um ambiente e atividades com excelente qualidade para os frequentadores.

8. REFERÊNCIAS

OCDE-ORGANIZAÇÃO DE COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICOS. Rumo a um desenvolvimento sustentável: indicadores ambientais / tradução Ana Maria S. F. Teles. – Série cadernos de referência ambiental; Salvador: Centro de Recursos Ambientais, 2002, v. 9.

PREFEITURA DE SÃO PAULO. Plano Diretor do Parque Tenente Brigadeiro Faria Lima. São Paulo: PMSP. 2019.

SÃO PAULO, Decreto N° 58.625, de 8 de fevereiro de 2019. Dispõe sobre a reorganização da Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente, bem como altera a denominação e a lotação dos cargos de provimento em comissão que especifica. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-58625-de-8-de-fevereiro-de-2019>.

SÃO PAULO, Portaria SVMA/DEPAVE N° 41 de 10 de novembro de 2009. Disciplina o uso do Parque Municipal Tenente Brigadeiro Roberto Faria Lima. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/PORTARIA%20%20SVMA_DEPAVE%20N%C2%BA%2041%20DE%2010%20DE%20NOVEMBRO%20DE%202009.pdf

ANEXOS

MODELO DE RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS DIÁRIAS.

DATA	HORA	OCORRÊNCIA	DESCRIÇÃO
Preenchimento diário	Horário da ocorrência	Categorias serão construídas a partir das ocorrências para elaboração de gráficos analíticos	Descrição detalhada da ocorrência

