



# PLANO DE ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

PARQUE TENENTE  
BRIGADEIRO ROBERTO  
FARIA LIMA

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
4.3 Plataforma Digital de Relacionamento.....	9
4.4 Comunicação Visual .....	10
4.5 Posto de Atendimento .....	10
4.6 Pesquisa de Satisfação do Usuário .....	10
4.7 Pesquisa de Uso Público.....	11
4.8 Serviços de internet Wi-Fi e telefone público .....	11
4.9 Plano de Rotas Acessíveis no Parque para Pessoas Com Deficiência (PCD).....	11
4.10 Ações para desenvolvimento social e comunitário .....	11
5. RESULTADOS PRETENDIDOS .....	13
6. 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.

Por isso, é bom ter em mente que ele é, antes de tudo, a razão da elaboração desse trabalho, cujo foco no Parque Tenente Brigadeiro Roberto Faria Lima, com 50.250m<sup>2</sup> e 30m de desnível, originado da praça de mesmo nome, preservando a vegetação significativa existente, incorporando ao projeto o campo de futebol pré-existente.

O parque foi inaugurado em junho de 2009, está localizado na subprefeitura de Vila Maria.

## 2. OBJETIVOS

O Plano Operacional de Atendimento e Experiência do Usuário do Parque Tenente Brigadeiro Roberto Faria Lima, 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.

Os Cadernos de Encargos, assim como o Plano Diretor do Parque Tenente Brigadeiro Roberto Faria Lima, 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 o APÊNDICE III – HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO DOS parques, integrante deste documento.

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, dispondo-as 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](mailto:faleconosco@urbiaparques.com.br)

Telefone: (11) 3017-8006

Site: [www.urbiaparques.com.br](http://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](mailto:alourbia@contatoseguro.com.br)

- Telefone: 0800 (Em definição)

- Site: [www.contatoseguro.com.br/urbia](http://www.contatoseguro.com.br/urbia)

### **4.3 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.

#### **4.4 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.

#### **4.5 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.

#### **4.6 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;

#### **4.7 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.

#### **4.8 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.

#### **4.9 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.

#### **4.10 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.

Nesse contexto, o campo de futebol que se apresenta atualmente como o principal equipamento esportivo do parque, possui vocação para receber eventos de pequeno porte, como, por exemplo, a Taça Cidade de São Paulo, organizada pela Secretaria de Esportes, Lazer e Recreação.

Sobre a utilização do campo de futebol a concessionária irá regular e organizar os serviços de assessoria esportiva, evitando que a consecução de suas atividades prejudique o uso e a fruição pública do parque.

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.

## 6. 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 Tenente Brigadeiro Faria Lima. São Paulo: PMSP. 2019.

UDESC, MANUAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO. Disponível em: <[https://www.udesc.br/arquivos/udesc/documentos/0\\_43512400\\_1476995550.pdf](https://www.udesc.br/arquivos/udesc/documentos/0_43512400_1476995550.pdf)>, acesso em: 29/01/2020.

