

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 two dark blue birds in flight.

PLANO DE ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

PARQUE IBIRAPUERA

JANEIRO DE 2022

Rev. 03



SUMÁRIO

1	CONTEXTUALIZAÇÃO	7
2	DIRETRIZES	9
2.1	DIRETRIZES DO PLANO DIRETOR	9
2.2	DIRETRIZES DO CONTRATO DE CONCESSÃO	11
3	OBJETIVOS	16
3.1	OBJETIVO GERAL	16
3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
4	DIAGNÓSTICO ATUAL DOS SERVIÇOS	17
4.1	INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS	20
4.1.1	<i>Estacionamento</i>	20
4.1.2	<i>Portões de Acesso</i>	20
4.1.3	<i>Quadras Esportivas</i>	21
4.1.4	<i>Slackline e Redário</i>	22
4.1.5	<i>Playgrounds</i>	23
4.1.6	<i>Praça Burle Max, Serraria e Bosque da Leitura</i>	25
4.1.7	<i>Cachorródromo</i>	25
4.1.8	<i>Alimentos e bebidas</i>	26
4.1.9	<i>Sanitários</i>	28
4.1.10	<i>Caminhos</i>	30
4.1.11	<i>Marquise</i>	31
4.2	ATENDIMENTO	32
5	DESCRIÇÃO DAS AÇÕES	33
5.1	GERENCIAMENTO DO PLANO	34
5.1.1	<i>Política de Atendimento e Experiência do Usuário</i>	34
5.1.2	<i>Gestão do Plano de Atendimento e Experiência do Usuário</i>	34
5.1.3	<i>Comunicação para o Atendimento e Experiência do Usuário</i>	37
5.1.4	<i>Padrão Urbia para Implantar Mudança</i>	38
5.2	OPERACIONALIZAÇÃO DO PLANO	41

5.2.1	<i>Experiência do Usuário no Parque Ibirapuera</i>	41
5.2.2	<i>Atendimento ao Usuário no Parque Ibirapuera</i>	44
5.2.2.1	Atendimento Centro de Apoio ao Usuário/ Portarias	44
5.2.2.2	Centro de Visitantes	45
5.2.2.3	Atendimento Circulante	47
5.2.2.4	Atendimento - Visita Guiada	48
5.2.2.5	Atendimento - Alimentos e Bebidas (A&B)	52
5.2.2.6	Atendimento – Serviços e Atrativos	54
5.2.2.7	Atendimento – Eventos	57
5.2.2.8	Atendimento - Ações Sociais e de Educação Ambiental	60
5.2.2.9	Sinalização	62
5.3	INTER-RELAÇÃO COM O PLANO DE INTERVENÇÃO	66
6	MONITORAMENTO E MEDIÇÃO	67
6.1	FERRAMENTAS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO	67
6.1.1	<i>Pesquisa de Satisfação do Usuário</i>	68
6.1.2	<i>Pesquisa de Uso Público</i>	69
6.2	MONITORIA INTEGRADA	70
6.3	ANÁLISE DOS RESULTADOS	71
6.4	PLANO DE AÇÃO DE MELHORIA	71
7	RESULTADOS PRETENDIDOS	73
7.1	RELATÓRIOS PERIÓDICOS AO PODER CONCEDENTE	73
8	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Quadras poliesportivas.....	22
Figura 2: Playground Central	23
Figura 3: Visão parcial do playground próximo à Marquise.....	24
Figura 4: Equipamentos para entretenimento de crianças com adultos	24
Figura 5: Área da Serraria, bosque de leitura e Praça Burle Max.....	25
Figura 6: Lanchonete localizada próximo ao portão 6	27
Figura 7: Lanchonete localizada próximo ao Planetário	27
Figura 8: Vendedor ambulante	28
Figura 9: Sanitário localizado próximo ao autorama	29
Figura 10: Disposição interna do sanitário masculino localizado próximo ao autorama.	29
Figura 11: Caminhos do parque	31
Figura 12: Marquise com atividade de patinação sendo realizada.....	32
Figura 13: Escola Municipal de Astrofísica.....	33
Figura 14: Gestão Centrada no Usuário.....	36
Figura 15: Jornada do usuário	42
Figura 16: A Experiência do Usuário e o Atendimento	43
Figura 17: Ponto de Visada representando os cheios e vazios da paisagem - maciços arbóreos vs lago	49
Figura 18: Ponto de Visada representando os cheios e vazios da paisagem – maciços arbóreos vs lago	49
Figura 19: Ponto de Visada representando os cheios e vazios da paisagem – maciços arbóreos vs gramado	50

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

A&B	Alimentos e Bebidas
ANATEL	Agência Nacional de Telecomunicações
APH	Atendimento Pré-Hospitalar
<i>ASHI</i>	<i>American Safety & Health Institute</i>
ASID Brasil	Ação Social para Igualdade das Diferenças
B2C	<i>business to consumer</i>
CECCO	Centro de Convivência e Cooperativo
CET	Companhia de Engenharia de Tráfego
CONDEPHAAT	Conselho de Defesa do Patrimônio Histórico, Arqueológico, Artístico e Turístico
CONPRESP	Conselho Municipal de Preservação do Patrimônio Histórico, Cultural e Ambiental da Cidade de São Paulo
CPPU	Comissão de Proteção à Paisagem Urbana
CX	<i>Customer Experience</i>
DDA	Diálogo Diário de Atendimento
DEA	Desfibrilador Externo Automático
DPPD	Delegacia de Polícia da Pessoa com Deficiência
EA	Educação Ambiental
EAD	Ensino a Distância
EMA	Escola Municipal de Astronomia e Astrofísica
EPC	Equipamento de Proteção Coletiva
EPI	Equipamento de Proteção Individual
FDE	fator de Desempenho
GCM	Guarda Civil Metropolitana

HT	Rádio Portátil
IPHAN	Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional
MAM	Museu de Arte Moderna
NPS	Pesquisa Métrica Net Promoter Score
ONG	Organização não Governamental
PcD	Pessoas com Deficiências
PcDF	Pessoas com Deficiências Físicas
PLANPAVEL	Plano Municipal de Áreas Protegidas, Áreas Verdes e Espaços Livres
POP	Procedimento Operacional Padrão
RCP	Reanimação Cardiopulmonar
SMUL-SEGUR	Secretaria Municipal de Licenciamento, por meio da Coordenadoria de Atividade Especial e Segurança de Uso
SVMA	Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente
UMAPAZ	Universidade Aberta do Meio Ambiente e Cultura de Paz

1 CONTEXTUALIZAÇÃO

O Plano Operacional de Atendimento e Experiência do Usuário do Parque Ibirapuera (“Parque” ou “Ibirapuera”) 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 N°001/SVMA/2018. Com a aproximação da assunção operacional do Parque pela Urbia Gestão de Parques SPE SA (“Urbia” ou “Concessionária”), que já administra outros dois 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 Plano de Atendimento e Experiência do Usuário foi elaborado tendo como metodologias norteadoras o *Customer Experience* (CX), que indica um conjunto de percepções e impressões que o usuário terá, após interagir com o parque, independente da atividade ou serviço utilizado, e o Ciclo PDCA (“*Plan-do-check-act*”), que consiste em planejar e estabelecer – *Plan*; implementar e operar – *Do*; monitorar e analisar criticamente – *Check*; manter e melhorar continuamente a

eficácia do atendimento prestado – *Act*, ou seja, irá reavaliar o planejamento e as ações sistêmicas a serem adotadas considerando os resultados obtidos, sempre visando a melhoria contínua.

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”.

Para isso, este documento foi elaborado com nove capítulos principais sendo os quatro primeiros destinados a cumprir a função de contextualizar o Parque Ibirapuera atualmente e sob a ótica do serviço proposto, abrangendo os seguintes tópicos: contextualização; objetivos; exigências do Contrato de Concessão e seus Anexos; diretrizes do Plano Diretor do Parque; e diagnóstico dos serviços prestados.

Os cinco capítulos seguintes apresentam a proposta de como a Urbia pretende atingir os objetivos e cumprir as exigências, e estão divididos da seguinte forma:

Descrição das Ações; Treinamentos e Simulados; Dimensionamento dos Serviços Propostos; Monitoramento e Medição e Resultados Pretendidos.

Por fim, cabe esclarecer que os serviços foram elaborados para funcionamento normal do Parque, ou seja, desconsiderando a redução do horário em decorrência da Pandemia que acometeu o mundo no período de elaboração deste Plano.

2 DIRETRIZES

As diretrizes estabelecidas no Contrato de Concessão e seu Caderno de Encargos (Anexo III) e no Plano Diretor do Parque Ibirapuera, 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 Ibirapuera (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 comunica-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.
- 5.56 A CONCESSIONÁRIA deverá promover visitas guiadas ao PARQUE IBIRAPUERA 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.

3 OBJETIVOS

3.1 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 Ibirapuera.

3.2 Objetivos Específicos

- Promover experiências memoráveis ao usuário, a partir da conexão de pessoas através do lazer, entretenimento e cultura num ambiente de imersão na natureza em meio ao espaço urbano;
- Proporcionar um ambiente pedagógico através da cultura, arte e educação ambiental, contribuindo para os debates de cidadania, respeito à natureza, sustentabilidade e respeito às diferenças;

- Engajamento na participação dos treinamentos e simulados;
- Cumprimento das ações elencadas para os Postos de Atendimento;
- Cumprimento e acompanhamento das metas estabelecidas nas ferramentas de monitoramento e medição;
- Manutenção das análises dos resultados provenientes do monitoramento e medição;
- Prestação de contas ao Poder Concedente, por meio da compilação de dados resultantes da execução das ferramentas de monitoramento e medição; e
- Execução e revisão periódica dos Planos de Ação de Melhoria.

4 DIAGNÓSTICO ATUAL DOS SERVIÇOS

Este capítulo apresenta um breve diagnóstico do Parque Ibirapuera. Foram consideradas as características atuais gerais de infraestrutura e atendimento. Ressalta-se que este diagnóstico contempla informações retiradas do Contrato de Concessão, Plano Diretor, visitas técnicas e o acompanhamento da transição de gestão do Ibirapuera conforme constante do Plano de Transferência Operacional (“PTO”).

Destaca-se que o presente trabalho de diagnóstico se iniciou ainda num contexto em que todas as áreas e atividades permaneciam acessíveis ao público, ou seja, antes da eclosão da pandemia de COVID-19, que restringiu diversas atividades e acarretou no próprio fechamento do Parque. Após a reabertura, em 13 de julho de 2020, as visitas técnicas e acompanhamento do PTO foram retomadas, mas

ainda dentro de um contexto com limitações. Não obstante, tentou-se traçar um diagnóstico do que deveria constituir os serviços convencionais do Parque no contexto pré-pandemia, bem como a utilização da infraestrutura de lazer.

Perfil do Usuário

A análise de perfil do usuário é ferramenta fundamental de empresas que se preocupam com a excelência dos serviços prestados. Com base nos dados obtidos pela realização de tal análise e em conjunto com ações que contribuam para o alcance do propósito e promessa da Urbia, é possível transformar a percepção dos usuários de forma a colaborar para o entendimento que a humanidade é parte e depende da natureza.

Neste sentido, pesquisas de perfil de usuários são importantíssimas para garantir que o planejamento seja executado de maneira eficaz. Seus resultados trazem informações muito ricas, quantitativas e qualitativas, que irão nortear as projeções e planejamentos das ações tanto para o aprimoramento das ofertas já existentes no Parque Ibirapuera, quanto para as novas oportunidades de atrativos e serviços.

A pesquisa mais recente foi realizada durante a elaboração do Plano Diretor, em setembro 2019, que inclui em seus estudos, a identificação do perfil dos frequentadores do Parque Ibirapuera.

Sabe-se que o Parque tem uma vocação esportiva e atrativa já estabelecida, principalmente para os moradores da cidade de São Paulo, portanto, os planejamentos estão sendo realizados partindo dos dados fornecidos no Contrato de Concessão N° 001/SVMA/2018, Plano Diretor (2019), além de entrevistas e

observações efetuadas durante as visitas técnicas realizadas no Parque Ibirapuera.

Neste sentido, foi possível identificar categorias principais de uso, sendo elas: prática de esportes, contemplação da natureza, vivência cultural, encontros sociais e educação ambiental. O público se estende desde o infantil até a terceira idade.

A dinâmica de uso varia de acordo com horários específicos, a prática de esportes tem maior ocorrência nos primeiros horários do dia e também ao entardecer. Contemplação da natureza tende a ocorrer ao longo do dia, enquanto atividades culturais acontecem em horários e dias específicos, de acordo com agenda cultural, de forma mais intensa. Público da recreação e os encontros sociais, segundo informações de terceiros, funcionários da Urbia e da Gestão pública, ocorrem aos finais de semana.

Cabe lembrar que a Urbia irá realizar no primeiro ano de concessão sua própria pesquisa para definição do perfil de seus usuários, quando serão adotados os requisitos mínimos, conforme Contrato de Concessão - APÊNDICE II – DIRETRIZES PARA PESQUISAS COM USUÁRIOS, contendo levantamento demográfico dos usuários com os seguintes dados: Idade, Escolaridade, Identidade Étnico-racial, Gênero, Pessoa com Deficiência (se sim, qual), Origem e Renda domiciliar per capita.

Partindo dos requisitos mínimos estabelecidos, a Urbia poderá agregar questões adicionais que sejam relevantes para a avaliação e tomada de decisões quanto à qualidade e excelência dos serviços oferecidos.

A metodologia aplicada na elaboração da pesquisa, o ordenamento dos componentes e a determinação da amostra a ser ouvida, são fatores determinantes para a assertividade do seu resultado.

4.1 Infraestrutura e Serviços

4.1.1 Estacionamento

Atualmente o parque conta com 5 bolsões de vagas de estacionamentos, localizados no Autorama (Portão 3 e 4), Bienal, Oca, MAM e Portão 7, possui ainda vagas nas vias próximo à Bienal e Oca. Além dessas, existem ainda vagas operacionais no portão 10, próximas à Marquise e ao Museu Afro.

O sistema de cobrança atual é administrado pela CET seguindo o padrão Zona Azul e conta com 5 cabines de vendas no local, porém, a aquisição também pode ser feita através do aplicativo oficial credenciado pela CET para uso das vagas de Zona Azul na cidade de São Paulo, com a diferença de que no restante da cidade 1 cartão vale por 1 hora de estacionamento, no Parque Ibirapuera o tempo de permanência é ampliado, sendo 1 cartão por 2 horas.

4.1.2 Portões de Acesso

Durante a elaboração deste plano operacional, os portões de acesso ao Parque Ibirapuera estavam sendo operados da seguinte forma:

- **Portão 1:** Fechado. Utilizado para carga e descarga em eventos Auditório;

- **Portão 2:** Portão de saída de carros e entrada e saída de pedestre. Aberto de 6h às 24h;
- **Portão 3:** Acesso entrada e saída de pedestre e entrada de carros. Aberto de 5h às 24h;
- **Portão 3A:** Fechado;
- **Portão 4:** Acesso entrada e saída de pedestre. Aberto de 5h às 22h
- **Portão 5:** Acesso entrada e saída de pedestres e carros (utilizado por equipe da CECCO). Aberto de 5h às 24h;
- **Portão 6:** Acesso entrada e saída de pedestre. Aberto de 5h às 22h;
- **Portão 7:** Acesso entrada e saída de carros e pedestres. Aberto de 6h às 20h;
- **Portão 8:** Acesso entrada e saída de pedestre. Aberto de 6h às 20h;
- **Portão 9:** Acesso entrada e saída de pedestre. Aberto de 5h às 22h;
- **Portão 9A:** Acesso entrada e saída de pedestre. Aberto de 6h às 20h30;
- **Portão 10:** Acesso entrada e saída de carros de funcionários. Aberto das 5h às 24h;

4.1.3 Quadras Esportivas

O Parque Ibirapuera possui 8 quadras poliesportivas e 1 campo de futebol *society* no subsetor de esporte. Em 2017 foram reformadas 7 quadras recebendo

infraestrutura como redes, traves e alambrado. Atualmente o agendamento de seu uso é realizado pelos próprios usuários.



Figura 1: Quadras poliesportivas

4.1.4 *Slackline* e Redário

O Parque permite a prática de *Slackline*, porém não existe um controle da atividade. Outro equipamento permitido é o uso de redes, tendo uma área destinada à sua instalação localizada próximo à Praça da Paz. Não obstante, devido à falta de sinalização e fiscalização foi constatado o uso errado desses equipamentos, muitas vezes amarrados em indivíduos arbóreos, o que não é permitido.

4.1.5 Playgrounds

O playground Central (Figura 02) contíguo à pista de caminhada necessita de melhorias e manutenção, principalmente em relação à segurança para as crianças. Trata-se de um amplo espaço com diversos equipamentos numa área de solo de terra batida ou gramado.

Os equipamentos do playground localizados próximo à Marquise (Figura 03) estão em bom estado de conservação e incluem equipamentos acessíveis, piso emborrachado e melhor conexão entre os atrativos.

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

Distribuídos na área do parque, há equipamentos derivados de elementos naturais destinados ao entretenimento de crianças com os adultos, conforme Figura 04.



Figura 2: Playground Central



Figura 3: Visão parcial do playground próximo à Marquise



Figura 4: Equipamentos para entretenimento de crianças com adultos

4.1.6 Praça Burle Marx, Serraria e Bosque da Leitura

A Praça Burle Marx, juntamente com a serraria e a edificação do Bosque da leitura totalizam área com 15.970m². Sua grande dimensão propicia encontros e convivência entre os usuários do parque. Neste local podem ser realizadas atividades de eventos de pequeno porte, práticas corporais como yoga, meditação, pequenas feiras e exposições entre outras.



Figura 5: Área da Serraria, bosque de leitura e Praça Burle Marx

4.1.7 Cachorródromo

O Parque Ibirapuera possui grande demanda de usuários com animais de estimação, mas atualmente não conta com cachorródromo conforme regulamentação estabelecida pela Portaria 099.SVMA.2016. Apesar de não haver estrutura adequada à soltura dos animais, muitas pessoas utilizam da área entre

o campo de futebol *society* e a Avenida IV Centenário, sem, entretanto, observar as regras de convivência e uso de equipamentos para os cães.

É garantido o acesso de cães aos parques municipais, desde que estejam utilizando coleiras e guias. No caso das raças mastim napolitano, pit bull, rottweiler e american staffordshireterrier deverão utilizar coleira, guia curta de condução, enforcador e focinheira (Portaria 04.SVMA.2005).

Observa-se que o não atendimento a tais normas e o fato de não haver, por ora, um espaço adequado e cercado de Cachorródromo, gera corriqueiros conflitos entre os cães e seus donos.

4.1.8 Alimentos e bebidas

Como opções de alimentação, existem lanchonetes, as quais possuem local físico para comer, além de uma grande quantidade de vendedores autônomos comercializando alimentos e bebidas variados. Ressalva-se que 169 vendedores ambulantes, possuem autorização concedidas para tal atividade no interior do Parque Ibirapuera (Figuras 6, 7 e 8).

Observa-se que, para a vastidão do parque, alta demanda de usuários que visitam o Parque todos os dias e multiplicidade de tipos de consumo que estes usuários requerem, há poucas estruturas destinadas à alimentação e bebidas. Além disso, a maior parte se trata de lanchonete com lanches e petiscos, além de comidas processadas e ultra processadas, sem o devido cuidado à saúde e bem estar dos visitantes.



Figura 6: Lanchonete localizada próximo ao portão 6



Figura 7: Lanchonete localizada próximo ao Planetário



Figura 8: Vendedor ambulante

4.1.9 Sanitários

Há 8 sanitários masculino e feminino no parque atualmente. Este quantitativo é insuficiente para a demanda dos usuários nos dias de fluxo intenso e o estado de conservação suporta melhorias (Figuras 9 e 10).



Figura 9: Sanitário localizado próximo ao autorama



Figura 10: Disposição interna do sanitário masculino localizado próximo ao autorama

4.1.10 Caminhos

PISTA DE COOPER

A pista de *cooper* possui percursos que podem variar entre 1.200 e 1.500 metros, encontra-se localizada próximo à Avenida IV Centenário. Ao longo do seu percurso podem ser encontrados equipamentos de ginástica variados, seu terreno é plano, de terra batida e pedrisco e percorre faixa sob maciço arbóreo.

PISTAS DE CAMINHADA

O parque possui pistas de caminhada com grande potencial de uso, em sua maioria estão pavimentadas e sem sinalização. Vale ressaltar que um dos caminhos mais utilizados do parque é o Anel Central com extensão de 3 quilômetros, onde praticamente todo percurso é asfaltado. Nela os usuários utilizam diversos modais para sua fruição como patinetes elétricos, bicicletas, bicicletas elétricas, patins, skate e, inclusive, moto elétrica de pneu largo, dentre outros.

Há um terceira rota contendo 6 quilômetros de extensão que percorre o perímetro do parque.

CICLOFAIXAS

As ciclofaixas somam quase 3000 metros e visam auxiliar no ordenamento de uso dos caminhos principais do parque. Há conflito de uso, em especial, durante os finais de semana e feriados. Merece destaque também os pontos de cruzamento das ciclofaixas, pois representam áreas com maior probabilidade de ocorrer acidente.



Figura 11: Caminhos do parque

4.1.11 Marquise

A Marquise do Ibirapuera é uma ampla estrutura que faz parte do conjunto projetado por Oscar Niemeyer e responsável pela conexão entre os edifícios que hoje possuem vocação cultural (Museu Afro Brasil, Oca, Pavilhão das Culturas, Bienal e Auditório) e de lazer.

Por ser uma estrutura ampla, com sanitários, pavimento liso e cobertura, concentra intenso fluxo de usuários para a prática de skate, patins, encontros de jovens e realização de feiras.



Figura 12: Marquise com atividade de patinação sendo realizada

4.2 Atendimento

Atualmente, o atendimento ao usuário realizado no Parque Ibirapuera é praticado nos estabelecimentos comerciais de A&B, locação de bicicleta (Figura 13) instalada no estacionamento Autorama, além da equipe de vigilância, zeladoria e manejo. Dos terceirizados que atuam no parque, a equipe de segurança e vigilância é, notadamente, aquela que mais interage e dá orientações aos usuários, estando distribuída nos portões de acesso e nas rondas, realiza o ordenamento dos espaços e auxilia o usuário quando demandado, além de acionar socorro quando necessário.

Existe ainda o funcionamento de uma sede administrativa, na qual estão locados funcionários responsáveis pela gestão atual do parque e onde são centralizadas as ocorrências, “achados e perdidos” e atendimentos telefônicos. Hoje, essa sede

se localiza dentro da Escola Municipal de Astrofísica, onde também está a Equipe de Transição da Concessionária.



Figura 13: Escola Municipal de Astrofísica.

5 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.

5.1 Gerenciamento do Plano

5.1.1 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.

5.1.2 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 digitais, que contêm dados sobre eventos, horários e demais informações, passando pela fruição no local e, novamente, os canais

digitais 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.

Adotar a gestão centrada no usuário requer procedimentos, processos e ações que possibilitarão entender os perfis dos clientes, suas necessidades e expectativas, além de demandar a estreita comunicação e integração das equipes. Pode-se dizer que tão melhor será o resultado quanto melhor for a comunicação e integração entre os funcionários e, também, com os clientes.

Este alinhamento é claro quando se analisa a gestão participativa, identidade da marca da Urbia, cujas ações preconizam a dialética para a solução de conflitos e demandas diversas, com relevante importância para o período de transição da gestão pública para a gestão privada do Parque Ibirapuera.

A importância da gestão do Plano de Atendimento ganha, portanto, significativo destaque pois coloca a experiência do usuário permeando as relações dos diversos cargos e funções da Urbia.

A fim de ilustrar a gestão centrada no usuário, elaborou-se o diagrama apresentado na Figura 14.

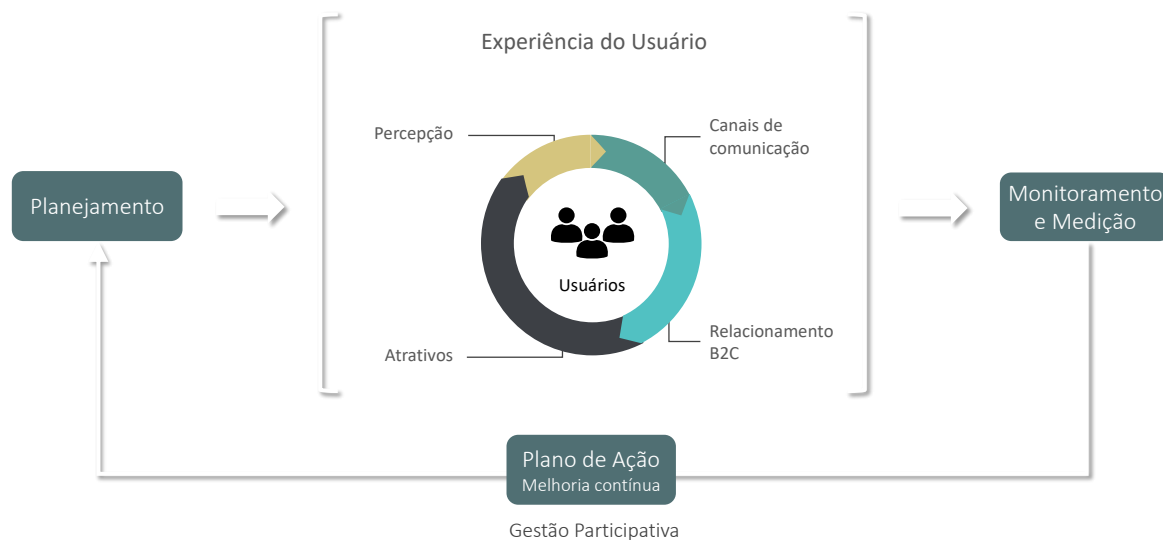


Figura 14: Gestão Centrada no Usuário.
Fonte: Elaboração própria

Conforme demonstrado, o usuário é colocado no centro da gestão da empresa e a experiência vivenciada por ele abrange canais de comunicação - antes mesmo de chegar ao Parque, o relacionamento B2C (*business-to-consumer*), serviços, atrativos e sua percepção pós-visita. Essa experiência é monitorada e medida, sendo estes dados usados como subsídios, juntamente com o resultado da gestão participativa, para elaboração do Plano de Ação de Melhorias, integrado ao planejamento estratégico da empresa. Este fluxo é contínuo e o processo é dinâmico, uma vez que os perfis do usuário e as próprias circunstâncias locais são igualmente dinâmicas.

5.1.3 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 Ibirapuera 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 Ibirapuera 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.

Baseada numa comunicação interna horizontal, refletida na comunicação externa com transparência e assertividade, os processos são claros e voltados ao desejo de atender com primazia o usuário do parque. As equipes integradas com a gestão da empresa através da Política de Atendimento e, num ambiente agradável de diálogo baseados na relação honesta e direta, cumprem com entusiasmo e pertencimento a excelência no atendimento. Isso refletido na postura, e na eficiência no atendimento direto ao usuário.

Sendo assim, esta gestão está atenta à comunicação interna e externa da empresa; valoriza, cuida e preserva o patrimônio histórico e ambiental; enquanto oferece lazer qualificado, entretenimento e cultura a todos os seus usuários. A essência das ações desenvolvidas está em criar, a cada dia, um mundo com mais sustentabilidade e inserção social, ou seja, com diversidade, inclusão e cidadania.

5.1.4 Padrão Urbia para Implantar Mudança

A transição da operação do Parque Ibirapuera para a iniciativa privada representa uma mudança para diversos atores como usuários, permissionários, vendedores autônomos, empresas prestadoras de serviço, ou seja, pessoas que de alguma forma interagem com o Parque. A magnitude do impacto positivo ou negativo das mudanças, entretanto, dependerá da forma com que cada parte interessada se relaciona com o local.

Sendo assim, e visando contribuir para a garantia da eficácia e percepção positiva na gestão da mudança da operação do Parque Ibirapuera com a assunção da Urbia, foi criado o protocolo denominado Padrão Urbia para Implantar Mudança.

Cabe ressaltar, contudo, que gerenciar uma mudança com sucesso requer uma abordagem planejada e estruturada, bem como a capacidade de lidar com situações novas e emergentes. De uma forma simples, envolve o trabalho com grupos de partes interessadas da organização a fim de contribuir para o entendimento sobre o significado da mudança para cada um, bem como sua execução, manutenção da transição e superação de desafios. A mudança afeta, na maioria dos casos, pessoas, processos e estrutura organizacional.

Muitas pesquisas têm sido realizadas a fim de compreender a dinâmica humana das mudanças. Essas pesquisas resultam em diversas teorias de como as pessoas respondem às mudanças e aos diferentes modelos utilizados para planejar processos de mudanças bem-sucedidos. Elas apontam que a maioria das pessoas lida com as mudanças com certo estresse e ansiedade, tentando manter a percepção de controle sobre suas vidas e, por isso, podem comprometer o sucesso do projeto.

Neste cenário ganha destaque a comunicação e o engajamento das partes interessadas, para as quais são descritas algumas diretrizes:

1- Engajamento das partes interessadas

- Identificar as lideranças locais e os formadores de opinião das partes interessadas;

- Garantir que as partes interessadas tenham a visão clara sobre a iniciativa da mudança;
- Entender as motivações que causam resistência à mudança das partes interessadas;
- Assegurar que as partes interessadas compreendam sua participação individual e coletiva para alcançar os objetivos e metas da mudança.

2- Comunicação

- Comunicar claramente os motivos para a mudança, esclarecendo o “porquê” antes de “como”;
- Comunicar-se de forma curta, clara e constante. Comunicação CCC;
- Monitorar e medir a eficácia das comunicações – esta ação é de extrema importância para aferir as reações das partes interessadas, pois minimizam o risco de entendimentos equivocados, solucionam questões pendentes, possibilitam maior engajamento, etc.;
- Comunicar resultados da mudança continuamente às partes interessadas.

O processo para implantação de mudança foi elaborado com base nas informações adquiridas durante o período da operação assistida, sendo identificadas as partes interessadas e afetadas pela mudança em questão e seus canais de comunicação.

5.2 Operacionalização do Plano

5.2.1 Experiência do Usuário no Parque Ibirapuera

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 Ibirapuera, quando poderá usufruir de uma experiência memorável.

A Figura 15, abaixo, apresenta a jornada do usuário ao longo do tempo e sua percepção de valor da marca Urbia. Pode-se perceber a importância que cada ponto de contato entre o usuário e a marca tem para obter os resultados esperados. Percebe-se também, conforme apresentado anteriormente, que os pontos de contato ocorrem mesmo antes da chegada do usuário no parque e continua após sua saída.

PARQUE IBIRAPUERA
JORNADA DO USUÁRIO

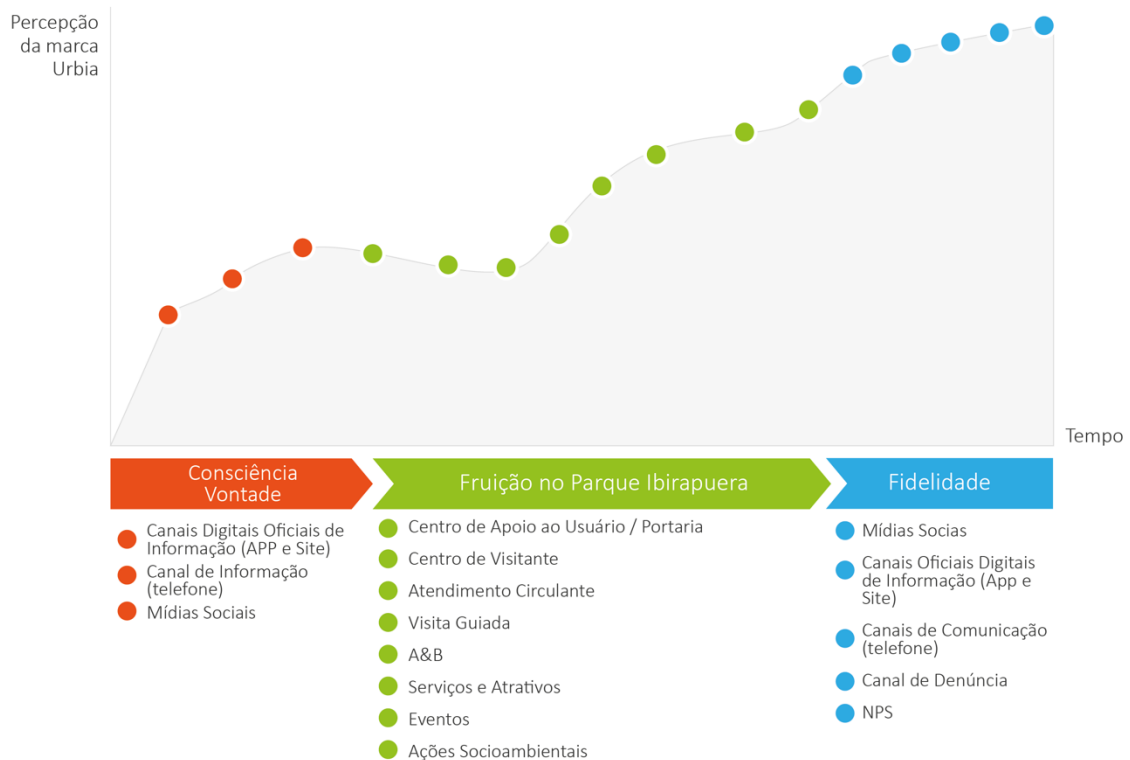


Figura 15: Jornada do usuário
Fonte: Elaboração própria

Os postos de atendimento que fazem parte do escopo deste plano operacional são apresentados na Figura 16, a seguir, mas 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.

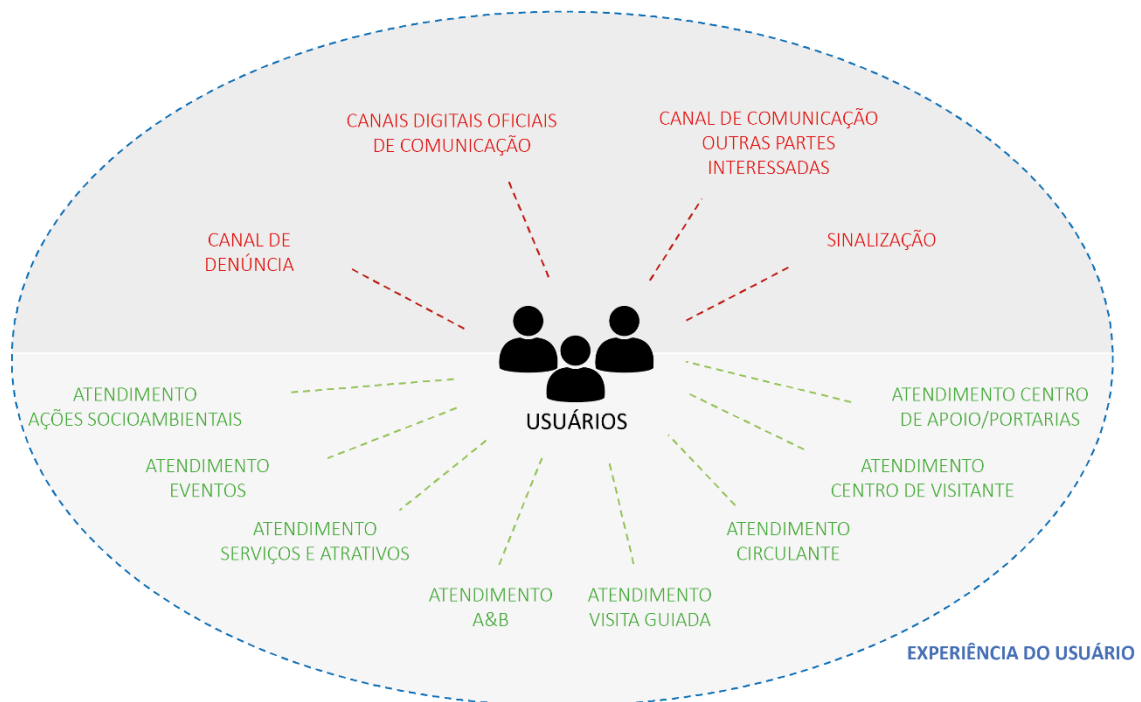


Figura 16: A Experiência do Usuário e o Atendimento
 Fonte: Elaboração própria

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.

5.2.2 Atendimento ao Usuário no Parque Ibirapuera

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.

Este item traz a descrição do atendimento direto ao usuário considerando os diferentes postos, sejam eles exigidos expressamente no contrato de Concessão os que estão sendo criados para contribuir para a excelência da experiência. Os Postos de Atendimento terão características específicas de acordo com as necessidades de cada localização e objetivo para o qual foi criado.

O que é comum a todos, será 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.

5.2.2.1 Atendimento Centro de Apoio ao Usuário/ Portarias

São considerados como Centro de Apoio ao Usuário/Portarias, todos os acessos existentes ao Parque Ibirapuera. O atendente localizado nestes postos irá recepcionar o usuário no momento da sua chegada de forma simpática e aberta à outras comunicações. Esta ação de ser recebido com boas-vindas por um funcionário Urbia uniformizado representa uma oportunidade para marcar a mudança da gestão pública para a gestão privada.

Nos portões 4, 6 e 9, que atualmente apresentam maior fluxo de usuários, haverá a presença de um profissional para realizar o atendimento durante o horário de pico de acessos ao parque. Os demais portões contarão com atendimento pontual, ou seja, nos períodos de maior fluxo os atendentes circulantes se deslocarão para esses acessos a fim de recepcionar e informar os usuários.

Será instalado em todos os portões em operação, após implantação do Plano de Intervenção, câmeras que, dentre outras funções, realizará a contagem do número de usuários que entram e saem do Parque. Esta ação irá contribuir, também, para que a Urbia realize os ajustes necessários na distribuição das equipes nesses postos considerando os horários de maior demanda.

5.2.2.2 Centro de Visitantes

Os Centros de Visitantes são um tipo de infraestrutura muito usual em parques em diversos países do mundo, como EUA e Nova Zelândia, onde se fornece de forma integrada informações relevantes para o turista acompanhados de serviços aos visitantes do local em questão.

No caso do Parque Ibirapuera, o centro de visitantes será a porta de entrada para as ofertas e experiências únicas do parque, onde os usuários obterão informações e um variado leque de serviços e atrativos que poderão usufruir.

Visando centralizar os serviços e informações de atendimento ao usuário, estarão expostos esclarecimentos mais aprofundados sobre o parque, 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.

Ações que poderão ser realizadas no CV:

- Recepcionar e direcionar a visita guiada;
- Disponibilizar para locação, equipamentos aos usuários;
- Dispor materiais impressos e informações diversas;
- Disponibilizar equipamentos de mobilidade, tais como: cadeiras de rodas, mapa tátil, folders em braile, audio guia;
- Ser o ponto focal das ações sociais e de educação ambiental;
- Expor painéis interpretativos e outras ferramentas educacionais para apoio das ações socioambientais e históricas do parque, buscando transmitir esse conhecimento por meio de uma linguagem clara e acessível a todos os tipos de público e de todas as faixas etárias;
- Disponibilizar lockers, achados e perdidos, loja da marca, auditório, canal de comunicação presencial com os usuários, locação de equipamentos;
- Ser o ponto de referência para os Atendentes Circulantes.

Inicialmente, o Centro de Visitantes será instalado na Escola Municipal de Astronomia e Astrofísica EMA, após a fase de obras de intervenção, o Centro de Visitantes poderá mudar de local.

5.2.2.3 Atendimento Circulante

Considerando o volume de usuários do Parque, que, de acordo com o Contrato de Concessão é estimado em 15 milhões de visitantes anuais, entende-se que o Atendimento Circulante é uma função de todos os profissionais contratados pela Urbia e que circulam pelo parque, portanto, não estão alocados em postos fixos. Assumem função estratégica, pois irá diminuir distâncias, antever situações de riscos e contribuir para realização de um atendimento de qualidade.

Os profissionais de segurança, manejo, limpeza e zeladoria estarão distribuídos por todo o parque fazendo rondas contínuas e se colocando à disposição dos usuários. Estarão munidos de informações e participarão de treinamentos frequentes, qualificando-os para sanar as dúvidas e quaisquer situações de intervenção necessárias.

São objetivos principais do atendimento circulante:

- Identificar oportunidades de melhoria para o usuário e percepção da marca Urbia;
- Gerir potenciais conflitos do usuário com o parque e entre usuários;
- Acolher o usuário;
- Antecipar possíveis não conformidades e/ou situações de risco;
- Atender por toda área do parque;

- Atender e orientar as equipes de obras, quanto às informações, protocolos de manejo e uso do espaço dentro do parque, prevenindo inconvenientes e situações de risco;
- Divulgar e consolidar os valores da marca Urbia.

5.2.2.4 Atendimento - Visita Guiada

O Parque Ibirapuera é o cenário resultante da integração dos projetos arquitetônicos de Manequinho Lopes, Teixeira Mendes e Oscar Niemeyer e projeto paisagístico. Seus dois córregos originais foram os elementos espaciais balizadores para a ocupação dos espaços do parque que atualmente é dividido em duas zonas denominadas setor cultural e setor ambiental. O lago se torna, então, o divisor de áreas que, juntamente com pavilhões, maciços arbóreos e gramados, compõem a paisagem.

Considerando essas características, o parque oportuniza adicionalmente aos usuários a contemplação dos cheios e vazios, sendo os maciços arbóreos, representação dos cheios, enquanto o lago e os gramados, simbolizam os vazios. A percepção desta composição singular do parque foi apresentada pela equipe da SVMA durante a realização de visita técnica, quando foram mostrados os pontos de visada (Figuras 19, 20 e 21) capazes de oferecer o registro e a interpretação dessa composição, ou melhor, “revelar a ousadia do olhar ao usuário”.



Figura 17: Ponto de Visada representando os cheios e vazios da paisagem - maciços arbóreos vs lago



Figura 18: Ponto de Visada representando os cheios e vazios da paisagem – maciços arbóreos vs lago



Figura 19: Ponto de Visada representando os cheios e vazios da paisagem – maciços arbóreos vs gramado

A concentração de riquezas arquitetônicas e paisagísticas, aliada à qualidade ambiental e sustentabilidade, conferem ao Parque Ibirapuera destaque como cenário para a troca de conhecimento através da estruturação de visitas guiadas.

Sendo assim, a Urbia irá disponibilizar visitas guiadas acompanhadas por profissionais qualificados contemplando informações como fatos históricos, relativos à sua arquitetura e eventos relevantes, 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 se darão em todas as áreas do parque, podendo

ser estabelecidas visitas específicas para áreas com maior sensibilidade com a flora e fauna a depender da época do ano e características de cada área, a citar como exemplo a Escola de Jardinagem.

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.

A visita será iniciada no Centro de Visitantes, por ser um local central e onde ficam guardados os materiais de apoio aos atendentes como folders informativos, formulários de agendamento, EPI's, entre outros.

O percurso incluirá os atrativos e principais pontos do parque, iniciando e finalizando no Centro de Visitantes. O objetivo desta visita é apresentar o Parque Ibirapuera por meio de uma interação didática sobre o valor da natureza, do meio social, sua diversidade cultural e fatos históricos relativos à sua arquitetura. O roteiro será estabelecido após análise e pesquisa preliminar a ser realizada com usuários do parque e contemplará pontos de paradas e visitas internas aos atrativos, bem como, o repasse de conteúdo com objetivos educacionais e diretriz de atendimento.

PÚBLICO GERAL

O agendamento poderá ser realizado via site, através do aplicativo do parque ou pessoalmente no Centro de Visitante. O calendário de atividades será disponibilizados pelos mesmos canais de agendamento.

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, a visita para o público geral será iniciada no Centro de Visitantes, por ser um local central e onde ficam guardados os materiais de apoio aos atendentes como folders informativos, formulários de agendamento, EPI´s, entre outros.

O percurso da visita incluirá os atrativos histórico culturais e principais pontos do parque, finalizando no Centro de Visitantes. O principal objetivo desta visita é apresentar o Parque Ibirapuera por meio de uma imersão histórica e ambiental dos espaços visitados. O roteiro será estabelecido após análise e pesquisa preliminar a ser realizada com usuários do parque e contemplará pontos de paradas e visitas internas aos atrativos, bem como, o repasse de conteúdo com objetivos educacionais e diretriz de atendimento.

5.2.2.5 Atendimento - Alimentos e Bebidas (A&B)

Visando oferecer aos usuários do parque uma variedade de opções capazes de atender às expectativas de diferentes perfis de usuários e distintas categorias econômicas incluindo alimentos naturais e frescos, serão instalados novos

locais de alimentação incluindo cafés, lanchonetes, restaurantes e padaria/delicatessen.

Prioritariamente a equipe dos setores gastronômicos terá um rigoroso asseio nos utensílios, nas instalações e serviços de alimentação, atendendo as determinações da Vigilância Sanitária.

Será afixado, em local visível para os consumidores, um quadro disponibilizando o endereço e telefone do Centro de Saúde responsável pela fiscalização sanitária, o telefone e o endereço do PROCON, disponibilizado um exemplar do Código de Defesa do Consumidor, bem como os devidos alvarás e licenças de funcionamento.

Todos os funcionários dos cafés, restaurantes, lanchonetes e delicatessen receberão o treinamento de integração a fim de garantir que tenham os conhecimentos e informações necessárias ao desempenho de suas atividades alinhados à política de atendimento estabelecida.

Os vendedores ambulantes que comercializam seus produtos dentro do Parque Ibirapuera, permanecerão atuando, porém, passarão por um processo de revitalização de imagem, seguindo um padrão de identidade visual, fornecido pela Urbia, e também receberão treinamentos específicos.

Todos os bebedouros existentes no parque disponibilizarão água potável aos usuários.

5.2.2.6 Atendimento – Serviços e Atrativos

O Parque Ibirapuera oferecerá aos usuários atrativos e serviços para que sua experiência seja inesquecível. Em todos estes locais, o atendimento realizado pela equipe cumprirá os padrões de excelência estabelecidos e, para isso, as equipes receberão o Treinamento de Integração visando garantir que tenham os conhecimentos e informações necessárias ao desempenho de suas atividades alinhadas à Política de Atendimento estabelecida.

Os itens subsequentes apresentam a descrição dos serviços de aluguel de bicicletas, aluguel de equipamentos diversos, estacionamentos e quadras esportivas/campo de futebol, bem como o atendimento direto ao usuário e adequações necessárias que contribuam para um atendimento de excelência tendo como princípios, os direcionamentos da Política de Atendimento e Gestão Centrada no Usuário.

a) Aluguel de Bicicletas

A locação de bicicletas e triciclos não motorizados no Parque Ibirapuera é um serviço disponível aos usuários há muitos anos. A Urbia pretende ampliar a oferta de equipamentos de mobilidade, sempre integrando à tecnologia ao serviço. Ao longo dos próximos 3 anos, a Urbia pretende distribuir estações de locação para melhorar o atendimento ao usuário independentemente do portão de acesso que ele utiliza.

Ressalta-se que os equipamentos serão mantidos em ótimo estado de conservação, manutenção, limpeza e plenas condições de uso, a fim de manter a excelência dos serviços prestados.

b) Estacionamentos

As atuais vagas estacionamento serão remodeladas, afim de aumentar o número de vagas, serão acrescentadas cancelas na entrada dos portões de acesso aos estacionamentos, será disponibilizado dispositivo de aviso sobre quantidade de vagas disponíveis e o pagamento poderá ser realizado de diferentes formas, incluindo sistema automático de cobrança como transponder e tíquete com pagamento a ser realizado em guaritas localizadas nos respectivos estacionamentos. Ressalva-se que será isento o pagamento de taxa de estacionamento de veículos com permanência inferior a 20 (vinte) minutos.

Será assegurada a reserva de vagas de estacionamento prevista nos arts. 7 e 11, da lei 10.098/2000 para veículos que transportem pessoas com deficiência, mobilidade reduzida e idosos.

Visando a experiencia dos usuários e minimizar os riscos de incidentes, todos os acessos de veículos no interior do Parque Ibirapuera, tanto de prestadores de serviços, quanto atendimento aos equipamentos não concedidos ou instituições, deverão solicitar os acessos pontualmente, diretamente com a administração do parque, o qual será analisado caso a caso.

c) Quadras Esportivas/Campo de Futebol

Conforme citado no Plano de Administração e Gestão, o objetivo da Urbia é democratizar o uso das quadras no Parque Ibirapuera, dando oportunidade para todas as pessoas praticarem esporte, independente de gênero, grupos

e/ou assiduidade. Para isso, planeja-se inserir um processo de reserva de quadras dentro do futuro aplicativo do Parque.

Os usuários poderão reservar as quadras disponíveis por determinado período pelo aplicativo, centro de visitantes ou outros a serem indicados e disponibilizar-se-á uma equipe de operação garantindo o cumprimento das regras e reservas. O usuário poderá fazer uma reserva individual ou para um grupo de pessoas.

A ação voltada para o atendimento nas quadras esportivas leva em consideração, principalmente, o ordenamento de seu uso.

d) Assessorias Esportivas

Conforme citado no Plano de Administração e Gestão, a Urbia pretende organizar a atuação das assessorias esportivas dentro do Parque. Inicialmente, todas as assessorias deverão ter um cadastro atualizado periodicamente junto à gestão do Parque, de modo a garantir que estão aptas a prestar seus respectivos serviços de acordo com o Conselho Regional de Educação Física (CREF) e dentro das regras de prática esportiva do Parque. Com o planejamento, as assessorias esportivas deverão escolher previamente o local de atuação, dentre as opções pré-determinadas pela gestão do Parque. O objetivo é migrar a atuação esportiva para a região com vocação esportiva, ou seja, mais perto das quadras, da Serraria, dentre outros.

5.2.2.7 Atendimento – Eventos

Para a realização de eventos dentro do Parque Ibirapuera é importante orientar e informar sobre os procedimentos relacionados à limpeza e gestão de resíduos, iluminação, som, atendimento de excelência, entre outros.

Partindo de orientações da Urbia para o atendimento com excelência e cumprindo com documentação exigida por lei pela prefeitura de São Paulo, via Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente e Plano Diretor do Parque Ibirapuera, este item traz um direcionamento para a realização de eventos dentro do Parque Ibirapuera, a saber:

- Eventos a serem promovidos pela Urbia, em seu calendário anual, como por exemplo, os eventos de Ações Sociais e de Educação Ambiental, shows, eventos culturais ou até mesmo eventos extraordinários;
- Eventos de realizadores externos, tais como, eventos sociais, eventos artísticos, eventos de classes, eventos de treinamentos ao ar livre, dentre outros eventos da sociedade civil organizada;
- Encontros espontâneos, organizados através de mídias sociais, como TikTok, Facebook, entre outros.

Vale destacar que, para a realização de toda e qualquer modalidade de evento dentro do Parque Ibirapuera, os promotores deverão cumprir com legislação municipal vigente, à época do evento, considerando dentre outras, diretrizes do Plano Diretor do Parque Ibirapuera, que seguem listadas abaixo.

Diretrizes Gerais para a realização de eventos e atividades dentro dos Parques Municipais de São Paulo:

- Os eventos realizados no Parque Ibirapuera devem ser compatíveis com os as características dos Setores definidos no Plano Diretor (Setor Ambiental e Setor Cultural);
- Os eventos serão realizados em horários e locais delimitados e previamente comunicados ao público, desde que não prejudiquem a fruição do parque por parte dos usuários, observadas as diretrizes no plano Diretor;
- A limitação à poluição sonora deve atender aos critérios técnicos definidos na Lei 16.402/2016 – Parcelamento Uso e Ocupação do Solo;
- A lotação dos espaços fechados deve atender aos critérios técnicos contidos na Lei 16.642/2017 – Código de Obras e Edificações do Município de São Paulo.
- A lotação dos espaços abertos deve atender a critério técnico de comprovada eficácia, conforme Decreto 49.969/2008, Art. 7º.
- Espaços destinados a eventos ao ar livre têm a obrigatoriedade de instalar para-raios, ou sistema de detecção, conforme Decreto 42.479/2002, Art. 3º-I.
- O responsável pelo evento deverá entregar a área do evento limpa, bem como calçadas e alamedas adjacentes, respondendo por eventuais danos causados ao parque.

- Deverá ser requerido o Alvará de Autorização para Eventos Públicos e Temporários à Secretaria Municipal de Licenciamento, por meio da Coordenadoria de Atividade Especial e Segurança de Uso – SMUL-SEGUR, com anuência do Grupo de Planejamento e Ações Estratégicas para Eventos e Eventos em Massa, da Secretaria Municipal de Saúde – GPAAE/ COMURGE/SMS, e CET, conforme, Decreto 49.969/2008, Art. 24 e Art. 14-I e Portaria 6777/SMS/2014.
- A Companhia de Engenharia de Tráfego – CET deverá ser consultada e poderá prestar serviços relativos à operação do sistema viário nos casos de eventos que interfiram nas condições de normalidade das vias do entorno e internas ao parque, conforme Lei 14.072/2005 e Decreto 51.953/2010.
- Nos eventos com previsão de público superior a 10.000 pessoas a Municipalidade poderá condicionar a expedição do Alvará de Autorização à apresentação de projeto de monitoramento por câmeras, o qual será de responsabilidade do idealizador do evento e abrangerá também a chegada e a saída do público ao evento, conforme Lei 15.326/2010 e Decreto 49.969/2008.
- Deverá ser solicitado policiamento ostensivo para espetáculos e apresentações públicas com ingresso gratuito, conforme Resolução SSP/122, 1985.
- Deverá haver interlocução entre a administração do parque e os equipamentos fora de sua gestão, como a Bienal, Museu Afro, MAM e Pavilhão Japonês, para coordenar o calendário de

programação e eventos, de forma a minimizar os impactos no parque e seu entorno e para o cumprimento das diretrizes do Plano Diretor.

- Poderão ser instaladas feiras orgânicas e feiras de agricultura limpa no parque, a critério da administração, as quais deverão atender às disposições legais que regulam a matéria, cabendo sua administração à Supervisão Geral de Abastecimento ABAST, da Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras, conforme Decreto 34.782/1994, Art. 1º §2º.

Não será permitida, em nenhuma hipótese, conduta desrespeitosa a qualquer usuário do parque, funcionários da Urbia, participantes do evento, staff e terceirizados do evento. Nem por parte de organizadores, tampouco por parte de algum participante do evento. O infrator será convidado a se retirar das dependências do Parque e sua credencial de acesso ao evento será revogada e cancelada;

O organizador do evento deverá disponibilizar aos visitantes e convidados informações sobre o Parque, antes e durante a realização do mesmo, orientando-os sobre as boas práticas comportamentais pertinentes.

5.2.2.8 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 Ibirapuera. 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 Ibirapuera: 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.

As atividades socioambientais serão concentradas no Centro de Visitantes e estarão em constante atualização e repasse na conduta do atendimento ao usuário do parque, para que seja sempre reforçado o propósito de sua marca. A relação abaixo apresenta as principais atividades socioambientais que poderão ser implementadas:

- Exposições fixas e temporárias com temas alusivos às questões socioambientais, coordenadas no Centro de Visitantes e divulgadas no site e aplicativo oficiais do parque. As exposições temporárias poderão ser instaladas eventualmente em outros ambientes do parque, diante do contexto dos temas abordados.
- 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, acessibilidade;

5.2.2.9 Sinalização

A Urbia cumprirá com a implantação de sinalização qualificada por todo o ambiente do parque, contemplando: Placa de identificação de Atrativo Turístico (Parque Ibirapuera); Placa Indicativa de direção (pelos caminhos e ambientes);

Placa Indicativa de distância (entre pontos e dentro das rotas); Placa Informativa, Placas de Advertência (como proibição de acesso, por exemplo), e, Placa Interpretativa (quando necessário para pontos específicos como, patrimônios tombados e em promoção da educação ambiental). As sinalizações também contemplarão os equipamentos não concedidos.

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.

Os totens digitais de comunicação serão alocados por todo o Parque Ibirapuera. Estes totens se comunicarão com o usuário com informações atualizadas sobre eventos, horários de atividades, mapas de localização partindo do ponto instalado, imagens e mensagens publicitárias, as quais devem atender à Lei nº 14.223/2006, que dispõe sobre a ordenação dos elementos que compõem a paisagem urbana do Município de São Paulo, e às normativas da Comissão de Proteção à Paisagem Urbana.

Planos e Rotas para o Parque / Acessibilidade

O Plano e Rotas/Acessibilidade do Parque Ibirapuera 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 lanchonetes. 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:

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).

²são 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

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

5.3 Inter-relação com o Plano de Intervenção

As fases de intervenções previstas para o Parque Ibirapuera terão grande impacto na visitação 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.

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

6.1 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.

6.1.1 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 Ibirapuera, 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.

6.1.2 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.

6.2 Monitoria Integrada

A Monitoria Integrada é um instrumento de apoio a gestão operacional do Parque Ibirapuera e visa contribuir positivamente com o Plano de Atendimento, no sentido de ampliar a visão da Urbia para outros aspectos que vão além do atendimento direto ao usuário, mas que compreendem fatores que complementam o atendimento, expandindo para os diversos cenários que compõem a experiência do usuário.

Neste sentido, a seguir estão listados 04 dimensões, os quais funcionarão como parâmetros de alerta para o acompanhamento e gestão da eficácia deste plano.

- Zeladoria: Limpeza e qualidade e atualidade de equipamentos;
- Conservação de recursos naturais: cuidado à fauna silvestre e ornamental, manejo de áreas verdes, gestão de resíduos;
- Bem-estar: segurança, serviços ambulatoriais e acessibilidade;
- Experiência: serviço de orientação, qualidade das opções de lazer, cultura e esporte, cordialidade dos funcionários, alimentos e bebidas.

Esta monitoria não tem a pretensão de criar novos índices de monitoramento, mas sim, propor um método contínuo de observação, que contribua com o estabelecimento de uma cultura de excelência na execução dos serviços individuais da equipe funcional, que vai além da equipe de atendimento, pois todos os colaboradores da Urbia, contribuem direta e indiretamente para a experiência de cada um dos usuários.

Tais itens contemplados nessas dimensões, evidenciarão pontos de atenção, evidenciando a necessidade avaliação a fim de solucionar preventivamente um impacto negativo.

Ressalva-se ainda que a indicação dos itens, conversam diretamente com a aplicação das ferramentas de monitoramento e medição, bem como com os resultados pretendidos por meio do cumprimento desse plano.

6.3 Análise dos Resultados

A análise dos resultados, terá como objetivo acompanhar constantemente o atendimento ao usuário e construir um documento que norteará possíveis medidas corretivas para alcançar a excelência na experiência e compreende analisar os resultados das ferramentas de monitoramento.

A execução da análise e elaboração de relatório será o documento que fundamentará a construção de um Plano de Ação de Melhoria, portanto compreenderá duas fases:

- Checagem: Monitorar e medir os processos com base nos Requisitos de Atendimento preestabelecidos, para o alcance da excelência;
- Análise crítica: Coletar, medir e disseminar informações sobre desempenho e avaliar as medições e as tendências.

6.4 Plano de Ação de Melhoria

Partindo da verificação dos resultados das ferramentas de monitoramento e medição do atendimento, o passo seguinte é o replanejamento das ações, se

necessário for, para melhoria contínua deste Plano de Atendimento e Experiência do Usuário. A coleta dos dados das ferramentas, servirá para retroalimentar as ações, revisar conteúdos de treinamentos, e, até mesmo, para buscar novas ferramentas de monitoramento, tudo objetivando a excelência do atendimento e experiência do usuário.

A análise dos resultados será pautada em três principais premissas:

- Eliminar ou reduzir os aspectos que possam causar algum impacto ambiental, evitando passivos ambientais ao parque;
- Eliminar ou reduzir os riscos de segurança e saúde aos usuários e funcionários;
- Atender ao Plano de Atendimento e Experiência do usuário e alcançar sua excelência, realizando a melhoria contínua.

A busca pela melhoria contínua será apresentada no formato de Plano de Ação, que irá considerar e levantar as informações de gestão da Urbia referentes à Política da Empresa, o Plano de Atendimento e Experiência do Usuário e atualizações constantes em cases de sucesso na excelência em atendimento, como por exemplo, inovações do método de atendimento centrado no usuário - *Customer Experience*.

O Plano de Ação de Melhoria será construído a partir reuniões de gestão da Urbia para análise crítica e de acompanhamento do seu status de desenvolvimento, seguindo de reuniões com os funcionários para alinhamento e refinamento do referido Plano de Ação e para apresentação dos resultados das ferramentas de monitoramento.

7 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.

7.1 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 Ibirapuera, 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.

8 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Parque Ibirapuera - Plano Diretor (2019) Prefeitura de São Paulo, 175p.

Parque Ibirapuera - Plano Diretor Anexos (2019) Prefeitura de São Paulo, 91p.

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>

