



PLANO DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO

PARQUE JARDIM FELICIDADE

NOVEMBRO DE 2022

Rev. 02



A NATUREZA NOS CONECTA

SUMÁRIO

1	CONTEXTUALIZAÇÃO	3
2	DIRETRIZES	4
2.1	Diretrizes do Plano Diretor	4
2.2	Diretrizes do Contrato de Concessão	5
3	OBJETIVO	7
4	DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO ATUAL	8
4.1	Gestão Atual do Parque	9
5	DIRETRIZ INSTITUCIONAL	11
5.1	Visão de Futuro	12
5.2	Recursos Humanos	13
5.3	Diretrizes de Treinamento Capital Humano	21
5.3.1	Realização dos Treinamentos	21
5.3.2	Treinamentos admissionais e de integração	22
6	DIMENSIONAMENTO DOS SERVIÇOS FUTUROS	23
6.1	Procedimentos de Apoio à Execução dos Planos Operacionais	23
6.2	Cumprimento de Requisitos Legais	24
6.3	Interface com Órgãos Públicos Externos	25
6.4	Comunicação	26
6.4.1	Relações Públicas	26
6.4.2	Atendimento ao Usuário	28
6.4.3	Interação com Entidades e Vizinhança	28
6.4.4	Fotografias e Filmagens	29
7	DIRETRIZES DE PESQUISA	30
7.1	Pesquisa de Satisfação do Usuário	30
7.2	Pesquisa de Uso Público	31
8	PROGRAMA DE INTEGRIDADE	32
9	RESULTADOS PRETENDIDOS	34
10	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	34

1 CONTEXTUALIZAÇÃO

O Plano Operacional de Administração e Gestão do Parque Jardim Felicidade foi elaborado em atendimento ao previsto no Caderno de Encargos – Apêndice V – do Contrato de Concessão nº 57/SVMA/2019 (“Contrato de Concessão” ou “Concessão”), derivado da Concorrência Internacional Nº001/SVMA/2018. Com a assunção operacional do Parque pela Urbia Gestão de Parques SPE SA (“Urbia” ou “Concessionária”), que já administra outros 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.

A Urbia traz em sua gênese todos os procedimentos administrativos herdados da sua controladora, a Construcap CCPS Engenharia e Comércio SA, que tem mais de 75 anos de reputação no mercado de construção civil e projetos de infraestrutura, inclusive com projetos de infraestrutura dita social como o caso da PPP dos Hospitais estaduais e a recreativa, no caso da PPP do Mineirão.

Além disso, o presente Plano Operacional se sustenta em todas as obrigações contidas no Contrato de Concessão e orientações do Plano Diretor, no que diz respeito à processos de gestão, governança e *compliance*.

Trata-se, portanto, de um instrumento extremamente importante para garantir o funcionamento empresarial da Urbia e, logo, prestar o serviço público no Parque Jardim Felicidade com a qualidade exigida por seus usuários.

2 DIRETRIZES

As diretrizes estabelecidas no Contrato de Concessão nº 001/SVMA/2018 e Plano Diretor do Parque Jardim Felicidade, as quais irão reger a Concessão e a elaboração do Plano de Administração e Gestão, constam transcritas abaixo.

2.1 Diretrizes do Plano Diretor

As diretrizes listadas a seguir foram transcritas do documento Parque Jardim Felicidade - Plano Diretor (2019) e seus Anexos, estando ligadas a orientações relativas à gestão do Parque, sendo:

- A Gestão do Parque deverá ter um quadro de prepostos ou empregados capacitados para executar as atividades necessárias às atividades de administração do Parque.
- A Gestão do Parque deverá munir seus prepostos ou empregados com Equipamentos de Proteção Individual e demais equipamentos necessários para a execução de suas funções, respeitando a legislação vigente e as normas de segurança.
- A Gestão do Parque deverá disponibilizar um profissional ou profissionais para participar das reuniões do Conselho Gestor do parque, prestando eventuais esclarecimentos solicitados, colhendo sugestões e colaborando com as discussões em pauta.
- Caberá à Gestão do Parque ou suas subcontratadas capacitarem seus prepostos ou empregados para manter um relacionamento cordial e solícito com os usuários do parque.

2.2 Diretrizes do Contrato de Concessão

As diretrizes listadas abaixo seguem na íntegra o conteúdo retirado do Contrato de Concessão, que se relacionam às atividades de gestão e administração, sendo:

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

- 5.4 A operação necessária à gestão dos PARQUES deverá observar o Plano de Administração e Gestão, elaborado a partir das diretrizes dispostas nos subitens 5.5 até 5.32.
- 5.5 A CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas deverão ter, ao longo de todo o período de CONCESSÃO, um quadro de prepostos ou empregados capacitados para executar as atividades necessárias ao cumprimento do OBJETO, adotando as melhores práticas de mercado, com o objetivo de atingir excelência nos serviços que serão prestados aos PARQUES.
- 5.6 A CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas são responsáveis pelos contratos de trabalho de seus prepostos ou empregados e pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, inclusive as decorrentes de acidentes, indenizações, multas, seguros, normas de saúde pública e regulamentadoras do trabalho.
- 5.7 A CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas deverão munir seus prepostos ou empregados com Equipamentos de Proteção Individual e demais equipamentos necessários para a execução de suas funções, respeitando a legislação vigente e as normas de segurança.
- 5.8 A CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas deverão manter atualizado o cadastro de seus prepostos ou empregados, incluindo no mínimo: (i) nome completo; (ii) documento de identificação; (iii)

cargo/função. Essas informações deverão ser disponibilizadas ao PODER CONCEDENTE quando solicitadas.

- 5.9 A CONCESSIONÁRIA deverá indicar um profissional ou profissionais, dentro de seu quadro de prepostos ou empregados, que tenha uma visão completa de todas as atividades relativas ao OBJETO, para realizar a interlocução com o PODER CONCEDENTE durante o período da CONCESSÃO.
- 5.10 A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar um profissional ou profissionais para participar das reuniões dos Conselhos Gestores dos PARQUES, prestando eventuais esclarecimentos solicitados, colhendo sugestões e colaborando com as discussões em pauta.
- 5.11 A CONCESSIONÁRIA deverá contratar, sempre que necessário, profissional e/ou empresa especializada na manutenção de bens tombados.
- 5.12 Todos os prepostos ou empregados da CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas deverão estar uniformizados e identificados.
- 5.13 Todas as equipes, inclusive as equipes de segurança, deverão utilizar trajes condizentes às condições climáticas, visando o seu conforto na execução dos serviços.
- 5.14 Caberá à CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas capacitarem seus prepostos ou empregados para manter um relacionamento cordial e solícito com os USUÁRIOS dos PARQUES.
- 5.15 A CONCESSIONÁRIA deverá autorizar, sem custo, a realização de reportagens e a reprodução de fotos e filmagens pela imprensa a título de jornalismo informativo nos PARQUES, desde que estas atividades não impactem no seu bom funcionamento e na execução do CONTRATO.

- 5.23 A CONCESSIONÁRIA poderá realizar eventos nos PARQUES em horários e locais delimitados e previamente comunicados ao público, desde que não prejudiquem a fruição do parque por parte dos USUÁRIOS, observadas as normas regulamentares de uso do espaço.
- 5.24 A CONCESSIONÁRIA será responsável pela obtenção de todas as licenças, alvarás e permissões necessárias para a realização de eventos nos espaços livres e nos equipamentos integrantes da CONCESSÃO, podendo obter alvará permanente para as áreas com maior potencial para a realização de eventos.
- 5.25 A CONCESSIONÁRIA deverá prestar informações por meio de relatórios periódicos ao PODER CONCEDENTE para conferência e auditoria, de forma a garantir a transparência da gestão da CONCESSÃO e o cumprimento do CONTRATO, conforme disposto no APÊNDICE I – PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES DA CONCESSÃO.

3 OBJETIVO

O Plano Operacional de Administração e Gestão abarca o diagnóstico da situação administrativa e de gestão do Parque, passando a estruturar os procedimentos que passarão a ser válidos com a entrada da Urbia na gestão do equipamento. O objetivo é que com a estratégia gerencial aqui destacada possa-se caminhar com a execução das atividades operacionais, culturais e comerciais, com toda a transparência e governança trazidas pelos instrumentos da Concessão. Dentro desta perspectiva, devem ser definidos os fatores importantes das atividades rotineiras do parque, como as normas, procedimentos e responsabilidades, com foco em resultados por meio de processos práticos para o bom funcionamento do equipamento e adequada prestação do serviço público.

Sendo um instrumento prático de gestão estratégica, apresenta o que fazer e como fazer para que as atividades sejam realizadas de forma assertiva e dinâmica, proporcionando funcionalidade em eventos previstos e agilidade em eventos imprevistos.

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

O presente instrumento visa, em síntese, a fim de satisfazer as condições contratuais e o embasamento social da Urbia, abordar os seguintes tópicos: (i) questões relativas à organização administrativa dos processos e rotinas empresariais, que dão suporte à operação e ao time comercial, (ii) organização dos recursos humanos necessários para o cumprimento das atividades, (iii) governança adequada entre a Concessionária e as demais entidades que gerem o Contrato de Concessão, notadamente o Poder Concedente, (iv) estrutura de integridade e *compliance*, e (v) ações de comunicação e integração com as demais entidades que coabitam o Parque, os visitantes e seu entorno.

4 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO ATUAL

O Parque Municipal Jardim Felicidade, possui área de 28.800 m² e está situado na Rua Laudelino Vieira de Campos, 265 - Jardim Felicidade, Zona Norte da cidade de São Paulo, região administrativa da Subprefeitura de Pirituba/Jaraguá.

Foi inaugurado em 20 de setembro de 1990 e possui uma série de equipamentos e infraestruturas de lazer e esporte, como: playground, quadra de futebol de salão, quadra de basquete, campo de bocha, mesas para jogos,

churrasqueira, lago, mesas para piquenique, área de contemplação e sanitários. Devido a topografia do Parque, somente algumas áreas são acessíveis às pessoas com deficiências. O horário de funcionamento é das 7h às 18h.

4.1 Gestão Atual do Parque

Nesta seção caracteriza-se o funcionamento da administração pública atual.

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

Essa legislação determina um cargo de Administrador de Parque II para o Parque Municipal Jardim Felicidade, que seja portador de diploma de curso superior e com curso de formação na área ambiental, sendo uma vaga de livre provimento em comissão pelo prefeito.

Não há uma publicação específica para determinação das atribuições do administrador de parque, entretanto, a Portaria da Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente - SVMA nº 8 de 12 de março de 2019, define o Parque Municipal Jardim Felicidade como uma Unidade de Serviço de Natureza Operacional subordinada ao DGPU (SVMA/CGPABI/DGPU 078 - Parque Jardim Felicidade) que, por sua vez, é subordinada a Coordenação de Gestão de Parques e Biodiversidade Municipal – CGPABI.

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

- Elaborar o regulamento de uso dos parques municipais urbanos considerando-se a sua gestão regionalizada;

- Autorizar a realização de eventos nos parques municipais;
- Gerenciar o recebimento de doações, no âmbito de sua competência;
- A coordenação de gestão dos colegiados no funcionamento dos conselhos gestores de parques;
- Elaborar e implementar o plano de gestão dos parques municipais;
- Planejar e estabelecer diretrizes gerais e cronograma para execução dos serviços de manejo e conservação dos recursos naturais dos parques municipais;
- Acompanhar e orientar permanentemente os responsáveis pela execução e fiscalização dos contratos de serviços de manejo e conservação;
- Verificar a conformidade dos serviços e obras executados e dos materiais entregues por meio de objetos contratados, de forma a assegurar efetivo cumprimento dos contratos.

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

O Parque Jardim Felicidade possui então um administrador de parque responsável por zelar pela área e pelo cumprimento correto das atividades realizadas por munícipes e pelos próprios terceirizados que prestam serviço no parque.

Atualmente está em vigor o Decreto nº 49.206, de 13 de fevereiro de 2008 que regulamenta o funcionamento do Parque Jardim Felicidade e o Plano Diretor de 2019.

O Plano Diretor de parque urbano é um instrumento de governança que abrange as diretrizes de uso do equipamento, avaliando os impactos das

atividades desenvolvidas em seu interior. A sociedade civil se faz representar no Conselho Gestor e, na ausência desse conselho, são os Conselhos Regionais de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável e Cultura de Paz (CADES Regionais) que respondem e participam de maneira ativa na gestão dos parques, acompanhando as atividades desenvolvidas pela Administração.

5 DIRETRIZ INSTITUCIONAL

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

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



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

5.1 Visão de Futuro

A Urbia, por meio do desenvolvimento sustentável, valoriza, cuida e preserva o patrimônio histórico e ambiental, enquanto oferece lazer qualificado, entretenimento e cultura a todos seus usuários. Nossa dedicação se concentra em criar, a cada dia, um mundo melhor com mais diversidade, inclusão e cidadania.

Acreditamos que a cultura e o lazer são componentes essenciais para uma vida plena. A preservação da história e do patrimônio constrói a memória e valoriza a cultura. Queremos contribuir com o desenvolvimento humano e colaborar para o entendimento que a humanidade é parte e depende da natureza e queremos construir um legado para a cidade. Conectar as pessoas por intermédio do lazer, do entretenimento, da educação e da cultura. Proporcionar momentos de imersão e harmonia com a natureza e em sociedade.

Somos uma marca de pessoas para pessoas. Queremos oferecer as melhores experiências em lazer e entretenimento. Contudo, as ações envolvem

diferentes campos, que se interligam e se inter-relacionam. Para contemplar a razão de ser da Urbia e todas as particularidades do Parque Jardim Felicidade (além dos demais parques da concessão), seis frentes de ação foram estruturadas:

- Cultura, preservação da história e do patrimônio;
- Atividades físicas, esportes e bem-estar;
- Lazer e entretenimento;
- Ciência, educação e tecnologia;
- Meio-ambiente e sustentabilidade;
- Desenvolvimento humano, cidadania e conscientização.



Figura 2 - Frentes de atuação da Urbia.
Fonte: Elaboração própria

5.2 Recursos Humanos

A Urbia nasce com uma equipe de profissionais altamente qualificada, diversificada, com formação técnica e experiência comprovada, para uma visão sistêmica dos seis parques. O time da Urbia contará com os mais diferentes perfis de profissionais, desde biólogos, engenheiros, entre outros, até físicos e produtores culturais, que permitirão uma conduta integrada e focada em oferecer

as melhores experiências em lazer e entretenimento, baseadas no desenvolvimento sustentável.

Para proporcionar a adequada gestão das atividades do Parque Jardim Felicidade, promover a comunicação fluída e eficaz entre as áreas, estabelecer a governança com o Poder Concedente, e demais objetivos presentes neste Plano Operacional, estruturou-se determinadas frentes de trabalho visando garantir a as execuções dos processos administrativos e operacionais, bem como promover a sua melhoria contínua.

A seguir, identificamos cada frente de trabalho segundo as divisões corporativas adotadas e, na sequência apresenta-se os organogramas de equipe.

i. Comercial e Operações

Cultura, Comunicação e Eventos - Responsável por desenvolver ações que promovam a conscientização e propósito da marca Urbia, relações públicas e institucionais, design, relacionamento com usuário via redes sociais, além de gerir a plataforma de eventos, espetáculos, exposições etc. no Parque e fazer a curadoria e produção cultural de eventos proprietários.

Operações – gestão dos serviços de manutenção e zeladoria do parque e todo o funcionamento da logística do Parque, além de estabelecer o contato diário e atendimento ao visitante, garantindo a integração das seis frentes de ação propostas

Ciência e Tecnologia – responsabilidade sob a gestão pedagógica da EMA e pela operacionalização do Planetário, cujas atividades deverão ser estendidas aos demais parque.

Segurança – responsável pelos serviços de controle de segurança patrimonial e operacional.

Patrocínios – estabelecer parcerias que garantam as premissas de entretenimento, lazer e cultura nos diversos equipamentos e extensão de atividades do parque.

ABL e Vendas - responsável por todos os serviços de vendas relacionados ao usuário, como: alimentos & bebidas, varejo, serviços esportivos e de saúde, estacionamento, entre outros.

ii.Administrativo e Financeiro

Contábil e fiscal – responsável pelo registro e demonstrações das atividades da Urbia com o devido gerenciamento das questões tributárias e para apuração dos compromissos fiscais e demonstrativos contábeis e financeiros.

Jurídico – assegurar que as práticas da Urbia estejam em consonância com os termos legais, com os encargos do Contrato de Concessão, etc., além de providenciar toda a estrutura contratual com fornecedores e clientes da empresa.

Planejamento, Suprimentos e Tesouraria – realizar as análises de viabilidade econômico-financeira das atividades e projetos da Urbia, fazer o planejamento de fluxo de caixa mediante gestão das contas a pagar e a receber e estruturar a cadeia logística de compras e fornecimento de insumos e serviços de terceiros necessários à execução das atividades.

Recursos Humanos – responsável por disseminar a cultura e princípios da Urbia através da gestão dos subsistemas de gestão de pessoas: seleção, treinamento, carreira e engajamento.

Compliance – assegurar e disseminar a cultura de análise de riscos, implementação e acompanhamento das políticas de integridade, bem como garantir controles internos que promovam os cumprimentos da legislação e os procedimentos internos de governança corporativa.

Sustentabilidade e QSMA – responsável por implantar projetos de sustentabilidade, no âmbito social, ambiental e econômico, implementando os

projetos com técnicas e ferramentas de gestão integrada, com foco em Qualidade, Segurança, Meio Ambiente e Saúde.

iii. Tecnologia

Infraestrutura – garantir o funcionamento de softwares e hardwares do parque tecnológico da Urbia.

Sistemas – atuar com foco no desenvolvimento de tecnologias que possibilite a transformação digital do parque e seja percebida e assimilada pelos seus usuários.

Para os itens (i) e (ii) acima foi composta uma diretoria para cada área, com profissionais competentes e com reconhecido histórico em suas funções. Para a frente de tecnologia, a Urbia conta com um superintendente também com larga experiência profissional no ramo. Por fim, há uma presidência, para a qual os diretores e superintendente respondem. Abaixo colocamos o organograma esquemático para melhor visualização.



Figura 3: Organograma gerencial

Cabe ressaltar que a equipe operacional que executará as atividades no local é suportada pela equipe central da Urbia. Os profissionais de suporte poderão atuar nos parques quando houver necessidade, mas estarão fisicamente alocados na Urbia matriz, sendo estes:

O biólogo deverá dar todo suporte a apoio técnico, principalmente no planejamento das atividades ambientais a serem desenvolvidas, de gestão de Meio Ambiente e, as questões relacionadas ao manejo de fauna, assim como as tratativas técnicas com a Divisão de Fauna Silvestre.

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

Além disso, este profissional será responsável pelo planejamento de diretrizes gerais e cronogramas de serviços de manejo e conservação de vegetação, solo, e demais aspectos ambientais em todos os parques da concessão.

De maneira análoga, o profissional de segurança do trabalho também realizará atividades itinerantes e recorrentes de treinamento das equipes diretas e indiretas que atuam no Parque, além da fiscalização da atuação destas equipes em campo. Também, será responsável pelos procedimentos de contenção e registro de ocorrências de incidentes e acidentes, além de elaborar os planos e estudos necessários para que as atividades sejam realizadas com segurança e todos os riscos à saúde dos trabalhadores estejam mapeados e monitorados.

Este quadro deverá ter capacidade gerencial para coordenar as atividades dos funcionários que prestarão serviços no Parque, realizar vistorias e visitas técnicas e atuar em campo quando necessário e, principalmente dar todo suporte técnico para execução das seis frentes de atuação, descritas anteriormente. Cada

atividade pode ser planejada, avaliada e executada, com apoio da participação comunitária.

Profissionais alocados no Parque Jardim Felicidade

Os funcionários alocados no Parque Jardim Felicidade devem atender a todas as demandas de operação e gestão local, sendo estabelecidas diretrizes e atribuições específicas de acordo com as potencialidades de cada colaborador. Abaixo, segue a relação de profissionais que compõem a equipe alocada no parque Jardim Felicidade.

Tabela 1: Relação de Profissionais alocados no parque

Profissional	Quantidade de postos
Biólogo (a) – Administrador (a) do parque	01
Estagiário (a)	01
Zeladoria e Limpeza	02
Manejo de áreas verdes	02
Vigilantes diurnos	01
Vigilantes noturnos	02
Controlador de acesso diurno	04

O Profissional com formação em ciências biológicas, que será responsável pelas atividades desenvolvidas no Parque de natureza administrativa e educativa, além do acompanhamento, controle e verificação das conformidades dos serviços realizados pelas equipes de limpeza, manejo, vigilância e jardinagem. Ademais, este profissional deverá ter atuação como interlocutor junto aos frequentadores,

representantes do Conselho Gestor e demais grupos frequentadores do parque. Fazem parte da rotina desse profissional:

- Coordenar as atividades educativas relacionadas às questões presentes no regulamento do parque, tais como: entrada de cães sem o devido uso de coleira e guia e, em algumas raças, da focinheira (conforme define a legislação); uso de pipas; fogueiras, etc;
- Buscar solucionar os conflitos de usos do parque;
- Realizar a interlocução com parceiros do entorno do parque para elaboração de cursos e/ou promoção de atividades socioambientais, tais como Unidades Básicas de Saúde, Instituições Educacionais e Entidades do Terceiro Setor;
- Fomentar a participação dos frequentadores nas atividades educativas, sociais, esportivas, culturais e outras;
- Acompanhamento, controle e verificação da execução dos planos operacionais;
- Elaboração dos relatórios mensais, trimestrais e anuais das atividades executadas.
- Realizar inspeções sistemáticas em toda a área do Parque, identificando situações não conformes, tais como presença de resíduos, vandalismos, usos inadequados dos espaços ou qualquer atividade não permitida pelo regulamento;
- Seguir os protocolos de ocorrências relacionadas com a fauna silvestre, exótica, sinantrópica ou doméstica;
- Seguir os protocolos de ocorrências relacionadas à flora e recursos naturais;

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

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

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

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

Quadro 1: Responsabilidade dos profissionais

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

5.3 Diretrizes de Treinamento Capital Humano

O Capital Humano é o maior patrimônio da Urbia, que recentemente implantou a área de Treinamento & Desenvolvimento, com a missão de contribuir para a melhoria do desempenho das pessoas, agregando valor ao patrimônio humano e disseminação da cultura Urbia, propiciando o alcance dos objetivos da empresa com ganhos em qualidade, produtividade e competitividade no mercado.

Durante o período em que prestarem serviços nos equipamentos geridos pela Urbia, os colaboradores serão convocados a participarem dos programas de Treinamento e Desenvolvimento, de acordo com seu nicho de trabalho, visando sempre integrar as equipes, para melhorar o atendimento ao público, onde procuramos verdadeiramente atender às expectativas de quem visita o local.

Durante os treinamentos passamos ao colaborador o jeito Urbia de ser, onde visamos a excelência no atendimento e a eliminação ou redução das condições de risco para os colaboradores e visitantes, ampliando o olhar do colaborador ao todo, com temas relacionados a rotina de trabalho das equipes.

Também devem ser ministrados treinamentos correlacionados aos depois Planos Operacionais, como os de Manejo, Segurança, Limpeza, Prevenção contra incêndio e Conscientização e Inclusão, entre outros.

5.3.1 Realização dos Treinamentos

A realização dos treinamentos tem o objetivo de promover a consciência da importância das atividades do colaborador cujo resultado está diretamente ligado à conformidade dos requisitos do serviço, à segurança e saúde ocupacional e ao

meio ambiente. Além disso, os treinamentos visam sanar quaisquer deficiências dos colaboradores que direta ou indiretamente realizam qualquer tarefa no âmbito do sistema Urbia.

Também serão realizados nos parques os CCT - TSQSMA - Treinamentos semanais de qualidade, segurança do trabalho, saúde e meio ambiente.

5.3.2 Treinamentos admissionais e de integração

Treinamento efetuado para os funcionários admitidos para os parques antes do início das suas atividades, com duração mínima de 4 horas e com o seguinte conteúdo: CCT - DTA - Declaração de treinamento inicial; Capacitação e treinamento em segurança e saúde no trabalho conforme NR-01 Item 1.6 com emissão de CCT - C - Certificado; IPA - MCRI - Mecanismos de controle de riscos de incidentes e impactos ambientais e respectivas ordens de serviços IPA - VMCRI - Validação mecanismos de controle de riscos de incidentes e impactos ambientais conforme NR-01 item 1.4; Apresentação Integração Urbia de Segurança e Saúde Ocupacional e Meio Ambiente.

Todos os treinamentos são registrados no formulário CCT - LP - Lista de presença de treinamento.

Os fornecedores e visitantes que forem acessar os parques são dispensados de participar da integração, mas deverão receber as orientações de segurança aplicáveis bem como os EPIs necessários de acordo aos riscos da área a ser visitada. Esta rotina é registrada no formulário CCT - OFV - Orientações de QSMA para fornecedores e visitantes. Os visitantes e fornecedores deverão sempre ser acompanhados por um funcionário do parque.

A administração do parque irá manter em formato digital o cadastro de todos os seus colaboradores com (nome completo; documento de identificação;

cargo/função), assim como a documentação de segurança do trabalho, reciclagem e capacitações diversas que a legislação exigir.

6 DIMENSIONAMENTO DOS SERVIÇOS FUTUROS

6.1 Procedimentos de Apoio à Execução dos Planos Operacionais

A elaboração dos demais planos operacionais está diretamente ligada ao Plano de Administração e Gestão que tem como objetivo, acompanhar e registrar as atividades e ocorrências dos parques, gerando dados que devem evidenciar os pontos fortes e fracos da operação, dando a oportunidade de aprimorar os processos de atendimento e prestação de serviço, tendo a excelência como foco, aprimorando o monitoramento das atividades realizadas pelo parque.

O acompanhamento das atividades será realizado por meio de vistoria "*in loco*", e nos casos específicos com o preenchimento de "*checklists*", onde é possível acompanhar o atendimento e conformidade dos serviços prestados no parque.

Para tanto, deverão ser elaborados relatórios periódicos de ocorrências (RO), nos quais serão qualificadas e quantificadas as ocorrências que acontecerem no Parque, gerando dados para acompanhamento da gestão.

Relatório de Ocorrências – RO (Planos Operacionais):

1. RO1 - Administração e Gestão
2. RO2 –Atendimento ao Usuário
3. RO3 - Manejo e Conservação de Recursos Naturais
4. RO4 - Manejo e Conservação de Fauna
5. RO5 - Gerenciamento de Resíduos Sólidos
6. RO6 - Segurança
7. RO7 - Atendimento ambulatorial
8. RO 8- Conscientização e Inclusão
9. RO9 - Prevenção de Incêndios e Descargas atmosféricas
10. RO10 - Limpeza

11. RO11 - Conservação e Infraestrutura

Os registros gerados deverão compor o relatório de gestão e operação, que será encaminhado trimestralmente e anualmente, por escrito, ao Poder Concedente, contendo a descrição detalhada das ocorrências registradas, como furtos, assédio, acidentes, desrespeito às normas do Parque, quedas de indivíduos arbóreos, fenômenos naturais que impactem sobremaneira a operação do Parque entre outros.

Se necessário em casos específicos será lavrado Boletim de Ocorrência, feito por representante da Concessionária a ser encaminhado ao Poder Concedente junto ao relatório referente ao período do fato.

No caso de descumprimento do Regulamento de Uso do parque a equipe de vigilância deverá orientar cordialmente o visitante quanto às regras buscando sempre minimizar os conflitos e ensinar o correto uso dos equipamentos e áreas comuns.

6.2 Cumprimento de Requisitos Legais

Derivado do registro periódico de ocorrências, descrito acima, a gestão do Parque adotará também um sistema de registro de atividades gerais para monitoramento e avaliação da eficiência das atividades operacionais, de comunicação, de educação e vigilância. Esses dados serão apresentados ao Poder Concedente por meio dos relatórios trimestrais e anuais, conforme solicitado no item 1.3 do apêndice I do anexo III – Encargos da Concessionária.

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

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

O relatório trimestral deverá ser enviado ao Poder Concedente sempre em até 15 dias após o encerramento de cada trimestre. Já o anual será entregue em até 90 dias do encerramento de cada exercício.

6.3 Interface com Órgãos Públicos Externos

Toda e qualquer interação da Urbia com o Poder Público será realizada de forma ética e transparente, respeitando as Diretrizes de nosso Código de Conduta,

de acordo com as normas de governança do Contrato de Concessão e Plano Diretor e em conformidade com os normativos internos e legislações aplicáveis.

A realização de reuniões entre a Urbia e o Poder Público deverão observar o mais alto padrão de conduta, transparência e formalidade.

No caso de obtenção de licenças, autorizações, permissões e certidões perante o Poder Público, deverão ser observadas rigorosamente as disposições das normas aplicáveis, bem como seguir os trâmites legais indicados.

O Código de Conduta da Urbia veda o oferecimento ou recebimento de vantagem indevida com o objetivo de acelerar a obtenção de licenças, autorizações, permissões e certidões.

Em caso de Inspeções e Fiscalizações de qualquer natureza, os colaboradores responsáveis pela interação com o Agente Público devem estar orientados a atender objetivamente às informações solicitadas, conforme determinado pela legislação aplicável, uma vez que receber, dar, oferecer ou prometer qualquer vantagem indevida de ou ao agente público fiscalizador com o objetivo de influenciar a fiscalização é uma prática vedada pelo código de conduta da empresa.

6.4 Comunicação

6.4.1 Relações Públicas

A proposta é realizar a divulgação ampla das iniciativas implantadas no parque, beneficiando o público e contribuindo para a formação de uma rede colaborativa, voluntária, dinâmica e participativa. Dessa forma, a Urbia atuará como um hub de informação relevante para os usuários colaborando para o interesse sobre o patrimônio histórico, cultural, social e ambiental.

Ao time de assessoria de imprensa da Urbia caberá ações de divulgação das ações empreendidas no Parque Jardim Felicidade bem como relacionamento com

os meios de comunicação; produção de materiais institucionais de imprensa como releases, media briefing, comunicados; atender as solicitações de imprensa; monitorar temas na mídia de interesse da Urbia e gestão de crise de comunicação.

A Urbia preza pela empatia e sensibilidade nas relações com seus usuários e investe na comunicação para entender as reais necessidades deles, conhecer seus desejos e expectativas. Sendo assim, a comunicação direta, clara e eficiente facilita a resolução de muitas situações, inclusive as que os usuários se encontram irritados ou decepcionados por conta de algo que não tenha saído conforme o esperado.

Além disso, com a divulgação da imagem da empresa na web, qualquer descontentamento por parte do cliente poderá ser exposto e propagado rapidamente por esse meio. Sendo que o contrário também vale, ou seja, qualquer avaliação positiva da experiência do usuário no parque faz com que ele se torne cada vez mais relevante.

Portanto, cumprindo com a premissa de alcançar a excelência na experiência do usuário do Parque Jardim Felicidade, o atendimento nos meios de comunicação, com seus atuais e potenciais usuários, estará qualificado para contribuir para o cumprimento da Promessa da Urbia que é conectar as pessoas através do lazer, entretenimento e cultura e proporcionar momentos de imersão e harmonia com a natureza e em sociedade.

A Urbia se utilizará de diversas ferramentas para contato com os usuários e divulgação de agendas e informações sobre o parque, como:

- (i) Site Oficial;
- (ii) E-mails;
- (iii) Telefone – Fale Conosco;
- (iv) Telefone exclusivo para denúncias;
- (v) Redes Sociais;

- (vi) Materiais impressos, em caso de necessidades pontuais.

6.4.2 Atendimento ao Usuário

Existem diversas maneiras dos usuários entrarem em contato com a Urbia. Além dos canais mencionados acima, a administração do Parque Jardim Felicidade contará com profissionais qualificados para atender e orientar o visitante do parque, assim como a equipe de vigilância passará por treinamentos periódicos para a excelência no atendimento e orientação das questões de uso do parque.

Assim, a equipe do parque estará apta a receber os visitantes e oferecer informações sobre o funcionamento e as atividades no Parque, tirar dúvidas, receber materiais perdidos no Parque, demais demandas cotidianas, conforme detalhamento no Plano de Atendimento e Experiência do Usuário.

6.4.3 Interação com Entidades e Vizinhança

O processo de comunicação com as partes interessadas do Parque será estabelecido, pensando na gestão eficaz e integração com as entidades e instituições já atuantes no Parque Jardim Felicidade, por exemplo, SVMA, Conselho Gestor do Parque, CADEs, Associação de Moradores, instituições, ONGs, associações parceiras, dentre outras. Pode-se por exemplo, buscar uma articulação com o Polo de Ecoturismo da Cantareira, que está em processo de implantação conforme Lei Municipal Nº 16.832, de 7 de fevereiro de 2018.

A Urbia estabelecerá colaboradores específicos para esta responsabilidade, participando de reuniões e demais agendamentos realizados tanto por solicitação da Urbia quanto das partes interessadas a fim de estabelecer uma agenda e

programação únicas, de modo a evitar conflitos de uso e a ordenar a ocupação do espaço e desenvolvimento de atividades.

6.4.4 Fotografias e Filmagens

Além dos eventos, prática que já é permitida no parque e está consolidada pelo Plano Diretor, também é permitida a utilização dos espaços e equipamentos do parque como cenário fotográfico ou de filmagens, para a realização de comerciais, propagandas, filmes, programas de TV, catálogos publicitários, promoção de marcas, produtos ou serviços, ensaios com modelos e outros com finalidade comercial, desde que atendida a Lei 14.223/2006 – Cidade Limpa e aprovada pela Urbia Parques.

Tais serviços deverão ser comunicados à administração do Parque e, caso tenham finalidade comercial, poderá ser cobrada uma taxa para a autorização da atividade. Não obstante, todas as filmagens e matérias destinadas a coberturas de imprensa com objetivo jornalístico permanecerão livres no Parque, apenas devendo ser registrado pela Concessionária.

Quanto à fotografia amadora sem fins comerciais destinadas à observação da natureza, da paisagem e dos atributos positivos em gerais do parque, pode ser uma aliada na valorização e divulgação de tais atributos, desde que devidamente autorizada pela concessionária.

7 DIRETRIZES DE PESQUISA

7.1 Pesquisa de Satisfação do Usuário

A Pesquisa de Satisfação realizada nos Parques é uma ferramenta de mensuração de qualidade de extrema importância para a Urbia, uma vez que será possível quantificarmos e qualificarmos os pontos fortes e pontos fracos apresentados pelos próprios usuários, permitindo assim uma melhoria contínua na experiência do usuário. Também é considerada um excelente instrumento de gestão e busca constante por aprimoramentos.

A Urbia contratou uma empresa especializada para realizar os trabalhos relacionados a Pesquisa de Satisfação junto aos usuários dos Parques, a fim de avaliar os serviços da CONCESSÃO, nos termos e conforme a periodicidade definida nos documentos anexos ao contrato: (“ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO”, “APÊNDICE II – DIRETRIZES PARA PESQUISAS COM USUÁRIO”, “ANEXO V - APENDICE UNICO - QUADRO DE INDICADORES”), considerando que a mesma atende, de modo integral, a todos os requisitos legais exigíveis para a boa e completa execução dos trabalhos.

De forma geral, a Pesquisa de Satisfação deverá apresentar um estudo quantitativo de satisfação e de hábitos do público frequentador dos parques, mediante diretrizes especificadas no Contrato, sendo realizada de forma trimestral e presencial, respeitando o calendário de assunção de cada parque.

Os resultados trimestrais de cada Pesquisa serão realizados da seguinte forma:

1. Relatório com o resultado de cada pesquisa (segregado individualmente por parque);
2. Relatório com conclusões decorrentes às pesquisas (segregado individualmente por parque);

3. Apresentação dos resultados em forma de Workshop.

7.2 Pesquisa de Uso Público

A Pesquisa de Uso Público tem como objetivo aferir as principais características relacionadas aos principais usos, perfil sócio econômico e demográfico e número de USUÁRIOS em cada um dos PARQUES, devendo ser conduzida por empresa especializada, sendo realizada pela primeira vez, em até 1 (um) ano, contado da data da ordem de início, após essa primeira vez, deverá ser realizada a cada 2 (dois) anos, contados da data de realização da primeira Pesquisa de Uso Público.

Desta forma, a Urbia está em processo de contratação de empresa especializada para realizar os trabalhos relacionados a Pesquisa de Uso Público junto aos usuários de cada um dos Parques, conforme disposto no APÊNDICE II – DIRETRIZES PARA PESQUISAS COM USUÁRIOS.

No âmbito da Pesquisa de Uso Público, deverá ser aferido o número de usuários nos parques, a partir da utilização de uma metodologia específica e confiável, considerando, no mínimo, as variações climáticas e de dias da semana, que possam influenciar a quantidade de usuários presentes nos parques.

Por meio dos profissionais de vigilância alocados na portaria, a Urbia realiza a contagem do número de usuários que acessam o Parque Jardim Felicidade, de forma a constituir uma série histórica de dados a serem disponibilizados ao Poder Concedente, em atendimento ao item 5.40 do caderno de encargos.

8 PROGRAMA DE INTEGRIDADE

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

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

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

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

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

A Urbia elaborou Políticas e Procedimentos Internos, estes que serão anualmente revisitados e, se necessário, atualizados pela área de Compliance.

A Urbia também estabeleceu o Comitê de Integridade, que tem como objetivo assegurar a existência de instrumentos que reforcem a governança

corporativa, os valores de integridade e a transparência no dia a dia dos negócios e nas práticas operacionais e comerciais da empresa, bem como resguardar a reputação da organização perante os públicos de interesse.

Como pilar fundamental do Programa de Integridade, a Urbia contratou empresa especializada para disponibilizar o Canal de Denúncias da empresa (“Alô Urbia”).

A ferramenta está em plena conformidade com as principais leis e normas sobre *Compliance*, incluindo a Lei n.º 12.846/13, conhecida como a Lei Anticorrupção Brasileira.

Os registros de denúncias podem ser realizados 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano, por meio de ligação telefônica (0800), de site ou de aplicativo.

Não é necessário se identificar, sendo garantido o anonimato.

Todas as denúncias e sugestões receberão um número de protocolo, por meio do qual o usuário pode, posterior e anonimamente, complementar o seu registro, encaminhar arquivos de provas ou acompanhar os seus desdobramentos.

Todos os prestadores de serviços da Urbia, no momento em que estão participando do processo de concorrência, são submetidos ao Processo de DDI (Due Diligence de Integridade), conduzido pela Área de Compliance, com o intuito de evitar riscos de imagem e reputação relacionados à contratação de empresas envolvidas em questões de integridade tais como cíveis, crimes de maneira geral (fiscais, ambientais, trabalhistas, livre concorrência, etc.) fraudes, lavagem de dinheiro, corrupção, associação criminosa; assim como empresas de fachadas e com problemas financeiros.

9 RESULTADOS PRETENDIDOS

O Plano Operacional de Administração e Gestão representa o elo central de todas as ações que serão desenvolvidas no Parque Jardim Felicidade, responsável pela integração e alinhamento de todos os Planos Operacionais propostos, uma vez que cada um irá gerar uma série de dados, imprescindíveis para as futuras tomadas de decisões gerenciais. Atuará neste sentido como elemento chave na retroalimentação de diversos elementos necessários a melhoria contínua da gestão completa do parque.

Sua relação com todos os planos operacionais, tem conexão com execução e gestão de diversas funções administrativas, em especial a identificação referente a apresentação de preposto e equipe, o cumprimento das obrigações trabalhistas, normas e legislações, a participação efetiva nos conselhos gestores do parque e interlocução com partes interessadas.

10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. Plano de Manejo. Disponível em: <https://www.mma.gov.br/areas-protegidas/unidades-de-conservacao/plano-de-manejo> Acesso em: 04/03/2021

MACEDO, SILVIO SOARES; SAKATA, FRANCINE GRAMACHO. Parques Urbanos do Brasil. 3 ed. Edusp – Editora da Universidade de São Paulo, 2010 – [Coleção Quapá].

MELATTI, C. Avaliação dos impactos do uso público em trilhas: uma metodologia baseada no estudo de uma trilha interpretativa, 2014 - Parque Estadual Mata dos Godoy, Paraná. Disponível em: (<https://journals.openedition.org/confins/8901>). Acesso em: 08/03/2021.

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

Parque Jardim Felicidade - Plano Diretor (2019) Prefeitura de São Paulo, 67p.

São Paulo. Instituto Socioambiental: Parques urbanos municipais de São Paulo, 2008a. Disponível em:
<https://www.socioambiental.org/sites/blog.socioambiental.org/files/publicacoes/10367.pdf> Acesso em: 04/03/2021.

São Paulo. RELATÓRIO: AÇÕES LOCAIS PARA A BIODIVERSIDADE DA CIDADE DE SÃO PAULO, 2008b. Disponível em:
https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/relatoriolabsaopaulo_1253892807.pdf. Acesso em: 04/03/2021.

SÃO PAULO. DECRETO Nº 49.206, DE 13 DE FEVEREIRO DE 2008. Oficializa o Parque Municipal Jardim Felicidade. Dispõe em:
<http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-49206-de-13-de-fevereiro-de-2008>. Acesso em: 08/03/2021

SÃO PAULO. PORTARIA SECRETARIA MUNICIPAL DO VERDE E DO MEIO AMBIENTE - SVMA/DEPAVE Nº 26 DE 16 DE MAIO DE 2003. REGULAMENTA O USO DO PARQUE JARDIM FELICIDADE. Disponível em:
https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/PORTARIA%20SVMA_DEPAVE%20N%C2%BA%2026%20DE%2016%20DE%20MAIO%20DE%202003.pdf
. Acesso em: 08/03/2021

SÃO PAULO. PLANO DIRETOR DO PARQUE JARDIM FELICIDADE, 2019. Disponível em:
https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/JF_PlanoDiretor.pdf. Acesso em: 08/03/2021

SÃO PAULO, Decreto N° 58.625, de 8 de fevereiro de 2019. Dispõe sobre a reorganização da Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente, bem como altera a denominação e a lotação dos cargos de provimento em comissão que especifica. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-58625-de-8-de-fevereiro-de-2019>. Acesso em: 08/03/2021.

