

Tabela 1: Relatório de Atendimento e Experiência do Usuário do Parque Ibirapuera.

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
111585	2026-01-02T19:16:39	Usuário reclama sobre não funcionamento dos bebedouros.	<p>Informamos que estamos enfrentando problemas pontuais de vandalismo e furto de bicos e torneiras, situação que já está sendo tratada pelas equipes de manutenção, inclusive, alguns equipamentos já foram restabelecidos, como o bebedouro do Portão 09, que se encontra em funcionamento desde a semana passada.</p> <p>Em relação à falta de água ou variação na pressão, esclarecemos que o abastecimento dos bebedouros é realizado diretamente pela Sabesp, responsável pelo fornecimento de água. Em razão da crise hídrica, podem ocorrer reduções de pressão em determinados períodos do dia, principalmente no período noturno, o que pode impactar temporariamente o funcionamento de alguns bebedouros.</p>	2026-01-07T15:46:31
111660	2026-01-03T16:21:41	Usuário relata furto de bicicleta no Parque Ibirapuera.	<p>Informamos que a Urbia não se responsabiliza pelos pertences dos usuários deixados no parque, conforme sinalizado no paraciclo. O Parque Ibirapuera é uma área pública, e a responsabilidade pela segurança desse espaço é da Guarda Civil Metropolitana, que realiza rondas regulares na área.</p> <p>A Urbia colabora ativamente com a Guarda Civil Metropolitana, e nosso projeto inclui um sistema de monitoramento com mais de 400 câmeras integradas. Estamos comprometidos com a melhoria da experiência nos parques e continuamos a solicitar à Prefeitura o aumento do efetivo da GCM.</p>	2026-01-07T15:39:31

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
111707	2026-01-04T14:50:32	Usuário relata furto de bicicleta no Parque Ibirapuera.	<p>Informamos que a Urbia não se responsabiliza pelos pertences dos usuários deixados no parque, conforme sinalizado no paraciclo.</p> <p>O Parque Ibirapuera é uma área pública, e a responsabilidade pela segurança desse espaço é da Guarda Civil Metropolitana, que realiza rondas regulares na área.</p> <p>A Urbia colabora ativamente com a Guarda Civil Metropolitana, e nosso projeto inclui um sistema de monitoramento com mais de 400 câmeras integradas. Estamos comprometidos com a melhoria da experiência nos parques e continuamos a solicitar à Prefeitura o aumento do efetivo da GCM.</p>	2026-01-05T09:58:15
111757	2026-01-05T12:38:12	Usuário solicita estorno da locação pelo aplicativo do Ibirabike.	<p>Informamos que as locações que estão com status: “Cancelado”, serão estornados.</p> <p>Conforme termo de uso aceito, você receberá o estorno do cancelamento de forma automática em até 8 dias úteis.</p> <p>Esse prazo é estipulado pela própria operadora do cartão, não fica em nosso comando.</p>	2026-01-05T15:12:29

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
111848	2026-01-06T13:12:12	Usuário solicita estorno da locação pelo aplicativo do Ibirabike.	Informamos que as locações que estão com status: “Cancelado”, serão estornados. Conforme termo de uso aceito, você receberá o estorno do cancelamento de forma automática em até 8 dias úteis. Esse prazo é estipulado pela própria operadora do cartão, não fica em nosso comando.	2026-01-07T10:25:16
111852	2026-01-06T13:56:43	Usuário solicita retorno do time comercial.	Informamos que em razão dos eventos de final de ano e do período de recesso, alguns atendimentos podem ter sofrido atraso, o que pode ter impactado o prazo inicialmente informado. Para que possamos dar andamento à solicitação, orientamos, por gentileza, que o e-mail seja reencaminhado ao setor comercial, para que a equipe possa retomar a análise e retornar o quanto antes.	2026-01-06T14:41:53
111854	2026-01-06T14:07:18	Usuário solicita estorno da locação pelo aplicativo do Ibirabike.	Informamos que as locações que estão com status: “Cancelado”, serão estornados. Conforme termo de uso aceito, você receberá o estorno do cancelamento de forma automática em até 8 dias úteis. Esse prazo é estipulado pela própria operadora do cartão, não fica em nosso comando.	2026-01-06T14:22:37

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
111882	2026-01-06T16:39:36	Usuário solicita estorno da locação pelo aplicativo do Ibirabike.	Informamos que as locações que estão com status: “Cancelado”, serão estornados. Conforme termo de uso aceito, você receberá o estorno do cancelamento de forma automática em até 8 dias úteis. Esse prazo é estipulado pela própria operadora do cartão, não fica em nosso comando.	2026-01-06T16:40:37
111883	2026-01-06T16:40:43	Usuário solicita estorno da locação pelo aplicativo do Ibirabike.	Tratativa no Ticket #111882	2026-01-06T16:46:26
111893	2026-01-06T17:59:37	Usuário solicita estorno da locação pelo aplicativo do Ibirabike.	Informamos que as locações que estão com status: “Cancelado”, serão estornados. Conforme termo de uso aceito, você receberá o estorno do cancelamento de forma automática em até 8 dias úteis. Esse prazo é estipulado pela própria operadora do cartão, não fica em nosso comando.	2026-01-08T09:22:51
111895	2026-01-06T18:00:35	Usuário reclama e solicita estorno da locação pelo app do Ibirabike.	Informamos que as locações que estão com status: “Cancelado”, serão estornados. Conforme termo de uso aceito, você receberá o estorno do cancelamento de forma automática em até 8 dias úteis. Esse prazo é estipulado pela própria operadora do cartão, não fica em nosso comando.	2026-01-07T09:20:59

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
111985	2026-01-07T19:24:10	Usuário comentou que o parque é apenas para a elite.	Informamos ao usuário que O parque é para todos, e vamos adorar receber você aqui! Respondemos ao usuário de forma manual, pois o zendesk apresenta instabilidade.	2026-01-09T09:55:40
112308	2026-01-11T15:27:31	Usuário solicita estorno da locação pelo aplicativo do Ibirabike.	Informamos que as locações que estão com status: "Cancelado", serão estornados. Conforme termo de uso aceito, você receberá o estorno do cancelamento de forma automática em até 8 dias úteis. Esse prazo é estipulado pela própria operadora do cartão, não fica em nosso comando.	2026-01-12T08:52:04
112321	2026-01-11T18:38:34	Usuário solicita estorno da locação pelo aplicativo do Ibirabike.	Informamos que as locações que estão com status: "Cancelado", serão estornados. Conforme termo de uso aceito, você receberá o estorno do cancelamento de forma automática em até 8 dias úteis. Esse prazo é estipulado pela própria operadora do cartão, não fica em nosso comando.	2026-01-12T08:38:42

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
112334	2026-01-12T08:17:44	Usuário solicita estorno da locação pelo aplicativo do Ibirabike.	<p>Informamos que as locações que estão com status: “Cancelado”, serão estornados.</p> <p>Conforme termo de uso aceito, você receberá o estorno do cancelamento de forma automática em até 8 dias úteis. Esse prazo é estipulado pela própria operadora do cartão, não fica em nosso comando.</p>	2026-01-12T08:47:34
112377	2026-01-12T11:51:22	Usuário solicita estorno.	<p>Pedimos sinceras desculpas pelo ocorrido. Devido a uma instabilidade em nossa ticketeira, o prazo acabou sendo maior, o que infelizmente gerou esse transtorno.</p> <p>Compreendemos o impacto da situação e lamentamos qualquer inconveniente causado. Segue em anexo o comprovante de pagamento para sua conferência.</p> <p>Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos e para auxiliá-la no que for necessário.</p>	2026-01-21T14:26:31

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
112395	2026-01-12T13:11:31	Usuário relata furto de bicicleta no Parque Ibirapuera.	<p>Informamos que a Urbia não se responsabiliza pelos pertences dos usuários deixados no parque, conforme sinalizado no paraciclo.</p> <p>O Parque Ibirapuera é uma área pública, e a responsabilidade pela segurança desse espaço é da Guarda Civil Metropolitana, que realiza rondas regulares na área.</p> <p>A Urbia colabora ativamente com a Guarda Civil Metropolitana, e nosso projeto inclui um sistema de monitoramento com mais de 400 câmeras integradas. Estamos comprometidos com a melhoria da experiência nos parques e continuamos a solicitar à Prefeitura o aumento do efetivo da GCM.</p>	2026-01-12T13:58:57
112407	2026-01-12T14:24:23	Usuário solicita estorno da locação pelo aplicativo do Ibirabike.	<p>Informamos que as locações que estão com status: “Cancelado”, serão estornados.</p> <p>Conforme termo de uso aceito, você receberá o estorno do cancelamento de forma automática em até 8 dias úteis.</p> <p>Esse prazo é estipulado pela própria operadora do cartão, não fica em nosso comando.</p>	2026-01-12T14:33:25

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
112433	2026-01-12T16:46:59	Usuário relata furto de bicicleta no Parque Ibirapuera.	<p>Informamos que o Parque Ibirapuera é uma área pública e que a responsabilidade pela segurança do local é da Guarda Civil Metropolitana (GCM), que realiza rondas periódicas no parque. Conforme informado anteriormente e sinalizado no próprio paraciclo, a Urbia não se responsabiliza por objetos deixados no local.</p> <p>Diante de ocorrências como esta, orientamos que o registro seja realizado junto à autoridade policial competente, que poderá conduzir a apuração do caso.</p>	2026-01-13T10:59:05
112434	2026-01-12T16:51:10	Usuário solicita retorno do Corre no Ibira.	Informamos que iremos encaminhar á equipe responsável para que entrem em contato diretamente com você.	2026-01-13T10:09:21
112461	2026-01-12T22:10:46	Usuário reclama e solicita estorno da locação pelo app do Ibirabike.	Encaminhamos o comprovante de estorno.	2026-01-19T13:45:36

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
112466	2026-01-13T00:13:06	Usuário reclama sobre fotografos incomodando usuários oferecendo serviço.	<p>Informamos que esse tipo de atividade não é promovida pela Urbia e que a oferta de serviços dessa natureza, assim como atividades ambulantes e semelhantes, é proibida no Parque Ibirapuera. Lamentamos o ocorrido e o desconforto causado pela abordagem relatada.</p> <p>Seu relato será encaminhado à equipe competente para verificação e as providências cabíveis, a fim de evitar que situações semelhantes voltem a ocorrer e garantir uma experiência mais tranquila aos visitantes.</p>	2026-01-13T09:37:30
112470	2026-01-13T05:21:26	Usuário solicita estorno da locação pelo aplicativo do Ibirabike.	<p>Informamos que as locações que estão com status: “Cancelado”, serão estornados.</p> <p>Conforme termo de uso aceito, você receberá o estorno do cancelamento de forma automática em até 8 dias úteis. Esse prazo é estipulado pela própria operadora do cartão, não fica em nosso comando.</p>	2026-01-13T09:19:36

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
112500	2026-01-13T11:28:17	Usuário reclama do sistema de leitura de tag no estacionamento.	Agradecemos por nos relatar a situação e entendemos o desconforto causado. Informamos que os sistemas de acesso por TAG no estacionamento do Parque Ibirapuera estão em funcionamento, com manutenções preventivas realizadas regularmente. Eventuais falhas pontuais podem ocorrer por instabilidades de energia ou rede, e já estamos em contato com as empresas responsáveis e com nossa equipe técnica para verificações preventivas.	2026-01-13T11:36:54
112552	2026-01-13T17:24:23	Usuário reclama e solicita estorno da locação pelo app do Ibirabike.	Encaminhamos o comprovante de estorno.	2026-01-19T13:45:51
112555	2026-01-13T17:33:07	Usuário não entendeu as cobranças em seu app.	Setor Ibirabike disponibilizou um telefone para usuária contatar e tirar as dúvidas.	2026-01-28T09:38:22

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
112557	2026-01-13T17:38:50	Usuário reclama de furtos no parque.	<p>Gostaríamos de esclarecer que a Urbia não se responsabiliza pelos pertences dos usuários deixados no parque, conforme sinalizado no paraciclo.</p> <p>O Parque Ibirapuera é uma área pública, e a responsabilidade pela segurança desse espaço é da Guarda Civil Metropolitana, que realiza rondas regulares na área.</p> <p>A Urbia colabora ativamente com a Guarda Civil Metropolitana, e nosso projeto inclui um sistema de monitoramento com mais de 400 câmeras integradas. Estamos comprometidos com a melhoria da experiência nos parques e continuamos a solicitar à Prefeitura o aumento do efetivo da GCM.</p> <p>Por gentileza, relatar o ocorrido às autoridades públicas policiais competentes.</p>	2026-01-13T17:47:41

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
112577	2026-01-13T20:17:26	Usuário relata furto de bicicleta no Parque Ibirapuera.	<p>Informamos que a Urbia não se responsabiliza pelos pertences dos usuários deixados no parque, conforme sinalizado no paraciclo.</p> <p>O Parque Ibirapuera é uma área pública, e a responsabilidade pela segurança desse espaço é da Guarda Civil Metropolitana, que realiza rondas regulares na área.</p> <p>A Urbia colabora ativamente com a Guarda Civil Metropolitana, e nosso projeto inclui um sistema de monitoramento com mais de 400 câmeras integradas. Estamos comprometidos com a melhoria da experiência nos parques e continuamos a solicitar à Prefeitura o aumento do efetivo da GCM.</p>	2026-01-14T08:08:09
112674	2026-01-14T16:48:15	Usuário solicita estorno da locação pelo aplicativo do Ibirabike.	<p>Informamos que as locações que estão com status: “Cancelado”, serão estornados.</p> <p>Conforme termo de uso aceito, você receberá o estorno do cancelamento de forma automática em até 8 dias úteis.</p> <p>Esse prazo é estipulado pela própria operadora do cartão, não fica em nosso comando.</p>	2026-01-15T08:49:29

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
112727	2026-01-15T11:49:35	Usuário solicita estorno da locação pelo aplicativo do Ibirabike.	Informamos que as locações que estão com status: “Cancelado”, serão estornados. Conforme termo de uso aceito, você receberá o estorno do cancelamento de forma automática em até 8 dias úteis.	2026-01-15T12:55:45
112747	2026-01-15T14:15:09	Usuário reclama e solicita estorno da locação pelo app do Ibirabike.	Informamos que o usuário não nos retornou com as informações solicitadas.	2026-02-18T16:38:49
112783	2026-01-15T19:09:47	Usuário reclama e solicita estorno da locação pelo app do Ibirabike.	Encaminhamos o comprovante de estorno.	2026-01-19T13:46:04
112846	2026-01-16T15:01:04	Usuário solicita retorno da equipe de esportes	Informamos que solicitamos que entre em contato com o time responsável pela organização dos eventos esportivos, encaminhe um e-mail para: fasouza@urbiaparques.com.br e drsilva@urbiaparques.com.br	2026-01-16T15:12:41
112864	2026-01-16T17:08:00	Usuário solicita estorno da locação pelo aplicativo do Ibirabike.	Informamos que ocações que estão com status: “Cancelado”, serão estornados. Conforme termo de uso aceito, você receberá o estorno do cancelamento de forma automática em até 8 dias úteis.	2026-01-16T17:11:35

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
112866	2026-01-16T17:16:16	Usuário reclamou do não informativo de alteração do show no lago.	<p>Infelizmente, o show de luzes no lago foi adiantado meia hora devido a tempestade que afetou o funcionamento do parque e das instalações, causando até pontos de alagamento. Compreendemos a decepção que isso causou, mas lamentamos sinceramente que isso tenha impactado a sua visita. Os avisos foram emitidos somente nos pontos aonde é permitido (temporariamente) o uso de alto-falantes, o que impossibilita que seja reproduzido do estacionamento. Estamos trabalhando para garantir que eventos como esse aconteçam da melhor forma possível e faremos o possível para evitar que situações assim se repitam. Agradecemos pela compreensão e esperamos poder recebê-los novamente em uma próxima oportunidade para que possam aproveitar todo o encanto do nosso parque.</p>	2026-01-21T14:49:25

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
112867	2026-01-16T17:25:54	Usuário reclama de novo área jardinada do parque.	<p>Sentimos muito pela sua percepção, mas informamos que as áreas que passaram por alteração fazem parte de um projeto de intervenções que prevê a substituição de ruas asfaltadas e/ou cimentadas por gramados. Além de contribuir para a permeabilização do solo, a iniciativa também busca melhorar a experiência de todos os usuários. Essas ações têm colaborado para a ampliação da área ajardinada desde o início da concessão.</p> <p>Ressaltamos que ainda há outros trechos alternativos. Para uma melhor visualização, você pode consultar nosso mapa interativo no link abaixo: https://www.urbiaparques.com.br/parques/mapa-interativo/ibirapuera</p> <p>Ressaltamos que todas as alterações realizadas passaram por um processo de aprovação junto aos órgãos responsáveis pelo tombamento e foram devidamente autorizadas.</p>	2026-02-06T15:35:59
112875	2026-01-16T18:42:37	Usuário reclama e solicita estorno da locação pelo app do Ibirabike.	Encaminhamos o comprovante de estorno.	2026-01-19T13:46:32

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
113026	2026-01-18T17:05:39	Usuário solicita informações sobre estacionamento do Parque Ibirapuera	Esclarecemos que o estacionamento do Parque Ibirapuera (concessionado pela Urbia) é de responsabilidade da Índigo. Aos finais de semana, devido ao grande fluxo de usuários no parque, podem ocorrer filas e períodos de maior demanda.	2026-02-06T11:33:57
113034	2026-01-18T21:57:35	Usuário solicita estorno da locação pelo aplicativo do Ibirabike.	Informamos que conforme termo de uso aceito, você receberá o estorno do cancelamento de forma automática em até 8 dias úteis. Esse prazo é estipulado pela própria operadora do cartão, não fica em nosso comando. Caso não ocorra em 8 dias úteis, poderá nos acionar que providenciaremos.	2026-01-19T08:53:40
113054	2026-01-19T09:54:34	Usuário reclama e solicita estorno da locação pelo app do Ibirabike.	Encaminhamos o comprovante de estorno.	2026-01-27T18:01:28

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
113055	2026-01-19T10:04:46	Usuário reclama de cobrança no app Ibirabike.	<p>Gostaríamos de esclarecer que o tempo de utilização da bicicleta passa a ser contabilizado somente a partir do momento em que o operador realiza a leitura do código e efetua a liberação do equipamento.</p> <p>O período de espera na fila, portanto, não é considerado como tempo de uso.</p> <p>De acordo com nosso histórico de sistema, em uma das utilizações a bicicleta foi liberada às 11h39 e devolvida às 12h50, ultrapassando o tempo de tolerância de 5 minutos já concedido automaticamente, o que acabou gerando a pendência de pagamento identificada.</p> <p>Reforçamos que essa cobrança segue os critérios operacionais do serviço.</p>	2026-01-21T15:01:45
113057	2026-01-19T10:35:46	Usuário solicita estorno da locação pelo aplicativo do Ibirabike.	<p>Informamos que as locações que estão com status: “Cancelado”, serão estornados.</p> <p>Conforme termo de uso aceito, você receberá o estorno do cancelamento de forma automática em até 8 dias úteis.</p> <p>Esse prazo é estipulado pela própria operadora do cartão, não fica em nosso comando.</p>	2026-01-19T10:37:39
113084	2026-01-19T13:41:22	Usuário reclama e solicita estorno da locação pelo app do Ibirabike.	Encaminhamos o comprovante de estorno.	2026-01-19T13:46:45

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
113098	2026-01-19T14:51:26	Usuário solicita informações sobre corre no Ibira.	Informamos que iremos solicitar que a equipe envie o link para a entrevista através do email cadastrado.	2026-01-19T15:25:04
113120	2026-01-19T17:36:42	Usuário reclama de furto nas dependências do parque.	<p>Agradecemos o seu contato e lamentamos muito o ocorrido. Gostaríamos de esclarecer que a Urbia não se responsabiliza pelos pertences dos usuários deixados no parque, conforme sinalizado no paraciclo.</p> <p>O Parque Ibirapuera é uma área pública, e a responsabilidade pela segurança desse espaço é da Guarda Civil Metropolitana, que realiza rondas regulares na área.</p> <p>A Urbia colabora ativamente com a Guarda Civil Metropolitana, e nosso projeto inclui um sistema de monitoramento com mais de 400 câmeras integradas. Estamos comprometidos com a melhoria da experiência nos parques e continuamos a solicitar à Prefeitura o aumento do efetivo da GCM.</p> <p>Por gentileza, relatar o ocorrido às autoridades públicas policiais competentes.</p>	2026-01-24T17:34:48

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
113124	2026-01-19T18:18:18	Usuário relata ataque de cachorro no cachorródromo.	<p>Informamos que lamentamos o ocorrido e sentimos muito pelo transtorno e pelos danos causados ao seu cachorro. Situações como essa são extremamente delicadas e entendemos o quanto podem ser angustiantes, especialmente quando envolvem a segurança e o bem-estar dos animais.</p> <p>Informamos que o cachorródromo possui regras de uso, incluindo orientações relacionadas ao porte dos cães, justamente com o objetivo de reduzir riscos de conflitos entre animais de tamanhos e comportamentos diferentes. Além disso, reforçamos que os cães não devem permanecer desacompanhados, sendo de responsabilidade de seus tutores o controle, a supervisão e a conduta dos pets durante todo o período de permanência no espaço.</p> <p>Recomendamos que o ocorrido seja comunicado às autoridades competentes, como já realizado.</p> <p>Caso deseje registrar uma denúncia junto à Urbia, informamos que assuntos sensíveis são tratados diretamente por nossa equipe de Compliance. Para isso, pedimos a gentileza de acessar o canal oficial no link abaixo: https://www.contatoseguro.com.br/pt/urbia/relato/denuncia</p>	2026-01-20T08:49:05

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
113136	2026-01-20T05:27:36	Usuário solicita estorno da locação pelo aplicativo do Ibirabike.	Informamos que as locações que estão com status: “Cancelado”, serão estornados. Conforme termo de uso aceito, você receberá o estorno do cancelamento de forma automática em até 8 dias úteis. Esse prazo é estipulado pela própria operadora do cartão, não fica em nosso comando.	2026-01-20T14:41:39
113159	2026-01-20T11:58:14	Usuário solicita retorno da equipe de esportes.	Informamos que notificamos o time de Esporte responsável pela solicitação de estorno para que realizem o contato diretamente com você por e-mail, com as devidas orientações.	2026-01-20T13:56:09
113225	2026-01-21T10:17:57	Usuário relata furto e solicita imagens das câmeras Parque Ibirapuera.	Informamos que com relação ao acesso às imagens das câmeras de segurança, informamos que, devido a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), o parque não pode disponibilizá-las diretamente. Para obter esse material, é necessário solicitar por meio de ofício da autoridade policial o acesso às imagens. Ressaltamos que o Parque Ibirapuera é uma área pública, e a responsabilidade pela segurança desse espaço é da Guarda Civil Metropolitana, que realiza rondas regulares na área.	2026-01-23T16:29:13

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
113229	2026-01-21T10:58:53	Usuário reclama de falta de iluminação em áreas específicas.	<p>Esclarecemos que, embora o Parque Ibirapuera seja uma área de preservação, ele é tecnicamente dividido em setores distintos, como áreas esportivas, culturais e ambientais, cada uma com regras específicas de uso, definidas a partir de critérios técnicos.</p> <p>As áreas classificadas como ambientais, nas quais há restrição ou proibição do uso de iluminação artificial, são delimitadas pela Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente (SVMA), com base em normas ambientais e estudos voltados à proteção da fauna e da flora local.</p> <p>A concessionária não possui autonomia para redefinir essas classificações nem autorizar iluminação fora do que é estabelecido pela SVMA, atuando exclusivamente dentro dos limites legais e contratuais vigentes.</p>	2026-01-27T18:00:53
113256	2026-01-21T14:49:06	Usuário solicita estorno da locação pelo aplicativo do Ibirabike.	<p>Informamos que conforme termo de uso aceito, você receberá o estorno do cancelamento de forma automática em até 8 dias úteis.</p> <p>Esse prazo é estipulado pela própria operadora do cartão, não fica em nosso comando.</p>	2026-01-21T15:09:06

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
113258	2026-01-21T14:50:29	Usuário solicita estorno da locação pelo aplicativo do Ibirabike.	<p>Informamos que conforme termo de uso aceito, você receberá o estorno do cancelamento de forma automática em até 8 dias úteis.</p> <p>Esse prazo é estipulado pela própria operadora do cartão, não fica em nosso comando.</p>	2026-01-21T15:09:37
113331	2026-01-22T15:07:50	Usuário relata furto de bicicleta no Parque Ibirapuera.	<p>Informamos que a Urbia não se responsabiliza pelos pertences dos usuários deixados no parque, conforme sinalizado no paraciclo.</p> <p>O Parque Ibirapuera é uma área pública, e a responsabilidade pela segurança desse espaço é da Guarda Civil Metropolitana, que realiza rondas regulares na área.</p> <p>A Urbia colabora ativamente com a Guarda Civil Metropolitana, e nosso projeto inclui um sistema de monitoramento com mais de 400 câmeras integradas. Estamos comprometidos com a melhoria da experiência nos parques e continuamos a solicitar à Prefeitura o aumento do efetivo da GCM.</p>	2026-01-22T15:45:47

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
113332	2026-01-22T15:08:19	Usuário relata furto de bicicleta no Parque Ibirapuera.	<p>Informamos que a Urbia não se responsabiliza pelos pertences dos usuários deixados no parque, conforme sinalizado no paraciclo.</p> <p>O Parque Ibirapuera é uma área pública, e a responsabilidade pela segurança desse espaço é da Guarda Civil Metropolitana, que realiza rondas regulares na área.</p> <p>A Urbia colabora ativamente com a Guarda Civil Metropolitana, e nosso projeto inclui um sistema de monitoramento com mais de 400 câmeras integradas. Estamos comprometidos com a melhoria da experiência nos parques e continuamos a solicitar à Prefeitura o aumento do efetivo da GCM.</p>	2026-01-22T15:45:24
113357	2026-01-22T22:23:46	Usuário solicita estorno da locação pelo aplicativo do Ibirabike.	<p>Informamos que Conforme termo de uso aceito, você receberá o estorno do cancelamento de forma automática em até 8 dias úteis.</p> <p>Esse prazo é estipulado pela própria operadora do cartão, não fica em nosso comando.</p>	2026-01-23T08:27:31
113495	2026-01-24T14:31:55	Usuário reclama e solicita reagendamento de ingresso.	Encaminhamos os ingressos reagendados.	2026-01-27T17:32:56
113498	2026-01-24T14:59:46	Usuário solicita informações sobre Festival de trombones.	Informamos que todos os inscritos no Festival de Trombones receberão um e-mail amanhã com o status da inscrição e todas as informações do evento, incluindo endereço e orientações sobre o primeiro dia.	2026-01-26T17:47:24

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
113517	2026-01-24T18:35:16	Ticket Inativo.	Ticket Inativo. Respondemos ao usuário manualmente pela mesma rede de contato, devido a uma instabilidade no Zendesk na conta do Ibirapuera.	2026-02-23T15:02:56
113579	2026-01-25T19:17:09	Usuário reclama da sessão e assentos do planetário.	Informamos que o Planetário passa por atualizações periódicas em seus conteúdos e formatos, com o objetivo de ampliar as possibilidades educativas e de acessibilidade ao público. Compreendemos, no entanto, que mudanças podem não atender às expectativas de todos, e seu comentário será considerado em nossas avaliações internas. Em relação ao ingresso, esclarecemos que, conforme nossa política, não realizamos devolução de valores após a utilização do serviço, especialmente quando se trata de avaliação subjetiva da experiência. Quanto ao relato sobre o assento, agradecemos o alerta. A informação será encaminhada à equipe responsável para verificação, pois a segurança e o conforto dos visitantes são prioridades para nós.	2026-02-06T15:31:37

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
113591	2026-01-26T08:23:31	Usuário relata furto e solicita imagens das câmeras.	Informamos que com relação ao acesso às imagens das câmeras de segurança, informamos que, devido a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), o parque não pode disponibilizá-las diretamente. Para obter esse material, é necessário solicitar por meio de ofício da autoridade policial o acesso às imagens.	2026-01-26T11:24:30
113596	2026-01-26T09:15:30	Usuário reclama da falta de retorno sobre Alimentos e Bebidas.	Informamos que para propostas de novos negócios relacionados a Alimentos & Bebidas (A&B), solicitamos que entre em contato pelo e-mail: cessionarioibirapuera@urbiaparques.com.br	2026-01-26T09:29:00
113600	2026-01-26T09:44:51	Usuário reclama sobre falta de informações sobre eventos esportivos.	Informamos que para propostas de evento esportivo, solicitamos que entre em contato através dos e-mails: fasouza@urbiaparques.com.br e drsilva@urbiaparques.com.br .	2026-01-26T11:47:41
113650	2026-01-26T14:57:56	Usuário solicita contato do achados e perdidos do Ibirapuera.	Informamos que deve-se verificar pessoalmente no Centro de Visitantes, localizado na Escola Municipal de Astrofísica (EMA), próximo ao Planetário Ibirapuera (portão 10), de segunda a domingo das 08h às 18h. O WhatsApp para contato é 11 99934-5888.	2026-01-26T16:40:26

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
113658	2026-01-26T15:24:07	Usuário solicita estorno.	<p>Primeiramente sentimos muito pelo ocorrido e esperamos que a visitante esteja bem.</p> <p>Quando há o cancelamento de um ticket ele deve ocorrer de forma automática em 8 dias úteis.</p> <p>Houve algum erro em nossa plataforma, o qual já solicitamos investigação ao desenvolvedor e de fato, não houve o estorno, pedimos desculpas pelo ocorrido.</p>	2026-02-02T11:45:58
113684	2026-01-27T08:21:09	Usuário solicita informações sobre eventos esportivos.	<p>Informamos que para atividades esportivas com mais de 5 pessoas, é necessário realizar o cadastro e agendamento através do site: https://ibirapuera.urbiapass.com.br/?divisao=0</p>	2026-01-27T08:53:22

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
113697	2026-01-27T11:23:21	Usuário reclama sobre alteração de horário do show de luzes.	<p>Infelizmente, o show de luzes no lago foi adiantado meia hora devido a tempestade que afetou o funcionamento do parque e das instalações, causando até pontos de alagamento. Compreendemos a decepção que isso causou, mas lamentamos sinceramente que isso tenha impactado a sua visita. Os avisos foram emitidos somente nos pontos onde é permitido (temporariamente) o uso de alto-falantes, o que impossibilita que seja reproduzido do estacionamento. Estamos trabalhando para garantir que eventos como esse aconteçam da melhor forma possível e faremos o possível para evitar que situações assim se repitam. Agradecemos a compreensão e esperamos poder recebê-los novamente em uma próxima oportunidade para que possam aproveitar todo o encanto do nosso parque.</p>	2026-02-04T17:43:57

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
113709	2026-01-27T13:14:47	Usuário reclama sobre o desligamento da luz na área da quadra de areia.	O usuário fez uma reclamação sobre o desligamento da luz na área da quadra de areia. Informamos ao usuário que As quadras de areia estão localizadas em um setor ambiental do parque e, por esse motivo, a iluminação precisa ser desligada em horário diferenciado, a fim de minimizar impactos à fauna silvestre. Essa definição está relacionada à localização do espaço e não à modalidade praticada. Respondemos ao usuário de forma manual, pois o Zendesk apresentou instabilidade.	2026-01-29T15:11:41
113716	2026-01-27T14:34:33	Usuário deseja registrar denúncia sobre conduta.	Informamos que casos envolvendo conduta e comportamento de colaboradores são tratados como assuntos sensíveis e devem ser apurados diretamente pela equipe de Compliance da Urbia, que é responsável por analisar esse tipo de denúncia de forma imparcial e adequada.	2026-01-28T10:13:52
113800	2026-01-28T14:27:05	Usuário reclama sobre falta de iluminação próximo as mesas de ping pong.	Informamos que encaminhamos o apontamento ao time responsável, que irá reportar a situação à empresa responsável pelo fornecimento da iluminação no parque (ILUMINA).	2026-01-29T10:37:22

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
113818	2026-01-28T16:58:36	Usuário solicita estorno da locação pelo aplicativo do Ibirabike.	Informamos que conforme termo de uso aceito, você receberá o estorno do cancelamento de forma automática em até 8 dias úteis. Esse prazo é estipulado pela própria operadora do cartão, não fica em nosso comando. Caso não ocorra em 8 dias úteis, poderá nos acionar que providenciaremos.	2026-01-29T16:26:08
113837	2026-01-29T08:36:26	Usuário reclama sobre atraso na abertura da academia outdoor.	Informamos que iremos encaminhar seu relato ao time responsável pela operação da academia para que as medidas necessárias sejam tomadas e o horário de funcionamento seja devidamente respeitado.	2026-01-29T09:04:46
113933	2026-01-30T10:47:52	Usuário reclama do estacionamento Índigo.	Informamos que a empresa responsável pelos cuidados do estacionamento é a Índigo. Solicitamos que entre em contato para a abertura do sinistro, número 0800 644 04 07 ou e-mail sac.br@group-indigo.com	2026-02-18T17:10:50
113969	2026-01-30T17:32:19	Usuário solicita retorno sobre eventos esportivos.	Informamos que para proposta de evento esportivo com mais de 5 pessoas, se é necessário realizar o cadastro através do site: https://ibirapuera.urbiapass.com.br/?divisao=0	2026-02-02T10:56:06

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
113976	2026-01-31T07:42:16	Usuário solicita estorno da locação pelo aplicativo do Ibirabike.	Informamos que as locações que estão com status: “Cancelado”, serão estornados. Conforme termo de uso aceito, você receberá o estorno do cancelamento de forma automática em até 8 dias úteis. Esse prazo é estipulado pela própria operadora do cartão, não fica em nosso comando.	2026-02-02T10:53:24
114026	2026-02-01T12:14:54	Usuário solicita estorno da locação pelo aplicativo do Ibirabike.	Informamos que as locações que estão com status: “Cancelado”, serão estornados. Conforme termo de uso aceito, você receberá o estorno do cancelamento de forma automática em até 8 dias úteis.	2026-02-02T10:25:59
114055	2026-02-02T09:04:45	Usuário reclama e solicita estorno da locação pelo app do Ibirabike.	Informamos que encaminhamos o comprovante de estorno.	2026-02-05T10:17:02
114069	2026-02-02T11:29:52	Usuário solicita estorno de cobrança indevida.	Informamos que o usuário não nos retornou com as informações solicitadas.	2026-02-09T14:30:18
114117	2026-02-02T19:12:47	Usuário reclama sobre falta de iluminação na praça da paz.	Informamos que encaminhamos o apontamento ao time responsável, que irá reportar a situação à empresa responsável pelo fornecimento da iluminação no parque (ILUMINA).	2026-02-03T09:03:51
114140	2026-02-03T10:31:37	Usuário solicita retorno do setor comercial.	Informamos que notificamos o responsável para retornar ao usuário.	2026-02-04T14:03:37

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
114154	2026-02-03T11:34:57	Usuário solicita informações sobre erro no site.	Informamos que identificamos que a mensagem apresentada se trata de um erro técnico do sistema, relacionado a uma falha interna na plataforma de ingressos. Recomendamos que limpe o cache do site e tente novamente após alguns minutos ou, se possível, utilize outro navegador ou dispositivo. Caso o erro persista, a ocorrência será encaminhada para verificação técnica.	2026-02-03T13:26:00
114197	2026-02-03T18:17:02	Usuário solicita informações sobre erro no site.	Informamos que identificamos que a mensagem apresentada se trata de um erro técnico do sistema, relacionado a uma falha interna na plataforma de ingressos. Recomendamos que limpe o cache do site e tente novamente após alguns minutos ou, se possível, utilize outro navegador ou dispositivo.	2026-02-05T08:45:41
114201	2026-02-03T20:37:52	Usuário solicita informações sobre erro no site.	Informamos que identificamos que a mensagem apresentada se trata de um erro técnico do sistema, relacionado a uma falha interna na plataforma de ingressos. Recomendamos que limpe o cache do site e tente novamente após alguns minutos ou, se possível, utilize outro navegador ou dispositivo. A ocorrência já foi encaminhada e solucionada pelo suporte técnico.	2026-02-05T08:47:12

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
114206	2026-02-04T01:31:06	Usuário reclama sobre falta de iluminação próximo as mesas de ping pong.	Informamos que encaminhamos o apontamento ao time responsável, que irá reportar a situação à empresa responsável pelo fornecimento da iluminação no parque (ILUMINA).	2026-02-04T09:40:22
114207	2026-02-04T01:32:42	Usuário reclama sobre falta de iluminação próximo as mesas de ping pong.	Informamos que encaminhamos o apontamento ao time responsável, que irá reportar a situação à empresa responsável pelo fornecimento da iluminação no parque (ILUMINA).	2026-02-04T09:40:43
114215	2026-02-04T10:08:41	Usuário solicita informações sobre erro no site.	Informamos que identificamos que a mensagem apresentada se trata de um erro técnico do sistema, relacionado a uma falha interna na plataforma de ingressos. Recomendamos que limpe o cache do site e tente novamente após alguns minutos ou, se possível, utilize outro navegador ou dispositivo. A ocorrência já foi encaminhada e solucionada pelo suporte técnico	2026-02-05T08:48:04
114218	2026-02-04T10:18:20	Usuário solicita informações sobre erro no site.	Informamos que identificamos que a mensagem apresentada se trata de um erro técnico do sistema, relacionado a uma falha interna na plataforma de ingressos. Recomendamos que limpe o cache do site e tente novamente após alguns minutos ou, se possível, utilize outro navegador ou dispositivo. A ocorrência já foi encaminhada e solucionada pelo suporte técnico.	2026-02-05T08:49:23

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
114230	2026-02-04T11:19:38	Usuário solicita informações sobre erro no site.	Informamos que identificamos que a mensagem apresentada se trata de um erro técnico do sistema, relacionado a uma falha interna na plataforma de ingressos. Recomendamos que limpe o cache do site e tente novamente após alguns minutos ou, se possível, utilize outro navegador ou dispositivo. A ocorrência já foi encaminhada e solucionada pelo suporte técnico.	2026-02-05T08:54:18
114252	2026-02-04T16:12:24	Usuário solicita retorno do setor comercial.	Informamos que notificamos o responsável para retornar ao usuário.	2026-02-04T17:13:10
114260	2026-02-04T17:37:18	Usuário solicita informações sobre erro no site.	Informamos que identificamos que a mensagem apresentada se trata de um erro técnico do sistema, relacionado a uma falha interna na plataforma de ingressos. Recomendamos que limpe o cache do site e tente novamente após alguns minutos ou, se possível, utilize outro navegador ou dispositivo. A ocorrência já foi encaminhada e solucionada pelo suporte técnico.	2026-02-05T08:54:27

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
114266	2026-02-04T20:52:32	Usuário relata furto de bicicleta no Parque Ibirapuera e solicita imagens das câmeras de segurança.	Informamos que com relação ao acesso às imagens das câmeras de segurança, informamos que, devido a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), o parque não pode disponibilizá-las diretamente. Para obter esse material, é necessário solicitar por meio de ofício da autoridade policial o acesso às imagens.	2026-02-05T08:34:24
114305	2026-02-05T13:15:54	Ticket inativo.	Ticket inativo. Respondemos manualmente pela mesma rede de contato, devido a uma instabilidade no Zendesk.	2026-02-24T15:17:46
114312	2026-02-05T14:04:17	Usuário reclama da falta de poda e retirada de galhos em via de acesso ao portão.	Em relação à reclamação mencionada, informamos que a equipe de Áreas Verdes está finalizando a roçagem da área, com conclusão prevista para o dia 06/02. Paralelamente, também está sendo realizada a retirada dos galhos caídos na trilha, assim como o ajuste dos troncos que fazem a demarcação do percurso. A expectativa é que todos os serviços sejam concluídos até o dia 10/02/2026.	2026-02-06T13:04:26

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
114322	2026-02-05T15:22:50	Ticket inativo.	<p>Ticket inativo.</p> <p>Usuário enviou reclamação referente aos bebedouros do parque.</p> <p>Respondemos manualmente pela mesma rede de contato, devido a uma instabilidade no Zendesk.</p>	2026-02-24T15:10:51
114324	2026-02-05T15:46:49	Usuário relata furto de bicicleta no Parque Ibirapuera e solicita imagens das câmeras de segurança.	<p>Informamos que o Parque Ibirapuera é uma área pública, e a responsabilidade pela segurança desse espaço é da Guarda Civil Metropolitana, que realiza rondas regulares na área.</p> <p>A Urbia colabora ativamente com a Guarda Civil Metropolitana, e nosso projeto inclui um sistema de monitoramento com mais de 400 câmeras integradas. Estamos comprometidos com a melhoria da experiência nos parques e continuamos a solicitar à Prefeitura o aumento do efetivo da GCM.</p> <p>Diante de ocorrências como esta, orientamos que o registro seja realizado junto à autoridade policial competente, como já realizado.</p> <p>Quanto as imagens das câmeras de monitoramento do parque, somente podem ser disponibilizadas mediante solicitação oficial (ofício) encaminhada pelas autoridades policiais responsáveis.</p>	2026-02-06T15:36:16

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
114329	2026-02-05T16:19:41	Usuário solicita estorno da locação pelo aplicativo do Ibirabike.	<p>Informamos que conforme termo de uso aceito, você receberá o estorno do cancelamento de forma automática em até 8 dias úteis.</p> <p>Esse prazo é estipulado pela própria operadora do cartão, não fica em nosso comando.</p> <p>Caso não ocorra em 8 dias úteis, poderá nos acionar que providenciaremos.</p>	2026-02-06T09:08:27
114338	2026-02-05T17:42:55	Usuário reclama sobre bebedouros quebrados.	<p>Informamos que o Parque Ibirapuera conta com diversos bebedouros distribuídos ao longo de sua área, com manutenção e monitoramento realizados de forma contínua por nossas equipes.</p> <p>No entanto, em relação ao abastecimento de água, esclarecemos que ele é realizado pela concessionária responsável, a Sabesp. Em determinados períodos, podem ocorrer variações de pressão na rede, o que pode impactar o funcionamento simultâneo de mais de um ponto de abastecimento.</p> <p>Sempre que identificamos esse tipo de ocorrência, realizamos a notificação à concessionária para verificação e regularização.</p> <p>Quanto às estruturas, ressaltamos que os bebedouros podem sofrer ações de vandalismo, o que também pode comprometer seu funcionamento. Ainda assim, nossas equipes atuam de forma constante na realização de manutenções corretivas e preventivas.</p>	2026-03-27T14:54:55

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
114392	2026-02-06T14:44:43	Usuário reclama e solicita estorno da locação pelo app do Ibirabike.	Informamos que o usuário não nos retornou com as informações solicitadas.	2026-02-12T15:33:35
114480	2026-02-07T16:49:28	Usuário solicita estorno referente a cobrança indevida.	Encaminhamos o comprovante de estorno.	2026-02-18T16:43:05
114514	2026-02-08T14:35:09	Usuário reclama sobre preço abusivo no bloco de carnaval.	Informamos que a administração da Urbia é responsável exclusivamente pela gestão do Parque Ibirapuera, não tendo participação na organização de blocos de carnaval ou demais eventos públicos realizados fora de seus limites, incluindo a operação de food trucks nesses locais. Dessa forma, para o devido registro e apuração da ocorrência, orientamos que a manifestação seja encaminhada diretamente aos canais oficiais da Prefeitura de São Paulo, responsável pela organização e fiscalização desses eventos.	2026-02-09T13:51:44
114563	2026-02-09T12:30:43	Usuário relata furto de bicicleta no Parque Ibirapuera e solicita acesso às imagens das câmeras.	Informamos que sobre a solicitação de acesso às imagens das câmeras de segurança, informamos que, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), o fornecimento só poderá ocorrer mediante solicitação oficial por meio de ofício das autoridades policiais competentes. Quanto à possibilidade de a bicicleta ter sido localizada no parque, orientamos que entre em contato diretamente com o setor de Achados e Perdidos pelo WhatsApp (11) 99934-5888, pois caso o item seja encontrado, ele será encaminhado a esse setor. Por gentileza, relatar o ocorrido às autoridades públicas policiais competentes.	2026-02-09T14:13:45

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
114572	2026-02-09T14:29:41	Usuário solicita informações sobre erro no site	Informamos que identificamos que a mensagem apresentada se trata de um erro técnico do sistema, relacionado a uma falha interna na plataforma de ingressos. Recomendamos que limpe o cache do site e tente novamente após alguns minutos ou, se possível, utilize outro navegador ou dispositivo. A ocorrência já foi encaminhada e solucionada pelo suporte técnico.	2026-02-10T17:02:39
114575	2026-02-09T15:11:49	Usuário solicita informações sobre erro no site	Informamos que identificamos que a mensagem apresentada se trata de um erro técnico do sistema, relacionado a uma falha interna na plataforma de ingressos. Recomendamos que limpe o cache do site e tente novamente após alguns minutos ou, se possível, utilize outro navegador ou dispositivo. A ocorrência já foi encaminhada e solucionada pelo suporte técnico.	2026-02-11T16:02:21
114752	2026-02-12T10:42:47	Usuário reclama sobre organização de fila de ambulantes no carnaval.	Informamos que a Urbia não possui relação com a organização dos blocos e eventos que ocorrem nas áreas externas ao parque, incluindo a gestão de filas e credenciamento de ambulantes nesses contextos. Dessa forma, recomendamos que a manifestação seja formalizada diretamente junto à Prefeitura, responsável pela organização e fiscalização desses eventos, para que as providências cabíveis possam ser avaliadas pelos órgãos competentes.	2026-02-12T11:33:46
114757	2026-02-12T12:10:03	Usuário reclama e solicita estorno da locação pelo app do Ibirabike.	Encaminhamos o comprovante de estorno.	2026-02-18T14:02:23

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
114767	2026-02-12T13:59:28	Usuário reclama sobre proibição de circulação de bicicleta na marquise.	Informamos que a restrição ao uso de bicicletas no interior da Marquise foi estabelecida por meio da PORTARIA SECRETARIA MUNICIPAL DO VERDE E DO MEIO AMBIENTE – SVMA nº 5, de 21 de janeiro de 2026, que pode ser consultada em: https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-de-esportes-e-lazer-seme-secretaria-municipal-do-verde-e-do-meio-ambiente-svma-5-de-21-de-janeiro-de-2026	2026-02-12T14:33:54
114770	2026-02-12T14:29:25	Usuário reclama sobre organização de fila de ambulantes no carnaval.	Informamos que a Urbia não possui relação com a organização dos blocos e eventos que ocorrem nas áreas externas ao parque, incluindo a gestão de filas e credenciamento de ambulantes nesses contextos. Dessa forma, recomendamos que a manifestação seja formalizada diretamente junto à Prefeitura, responsável pela organização e fiscalização desses eventos, para que as providências cabíveis possam ser avaliadas pelos órgãos competentes.	2026-02-12T14:33:08
114784	2026-02-12T15:50:47	Usuário reclama sobre organização de fila de ambulantes no carnaval.	Informamos que a Urbia não possui relação com a organização dos blocos e eventos que ocorrem nas áreas externas ao parque, incluindo a gestão de filas e credenciamento de ambulantes nesses contextos. Dessa forma, recomendamos que a manifestação seja formalizada diretamente junto à Prefeitura, responsável pela organização e fiscalização desses eventos, para que as providências cabíveis possam ser avaliadas pelos órgãos competentes.	2026-02-12T15:57:13

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
115025	2026-02-15T15:04:30	Usuário solicita estorno de cobrança indevida.	Informamos que os estornos foram realizados.	2026-02-20T17:27:27
115048	2026-02-15T17:36:09	Usuário relata furto de bicicleta no Parque Ibirapuera.	<p>Informamos que a Urbia não se responsabiliza pelos pertences dos usuários deixados no parque, conforme sinalizado no paraciclo.</p> <p>O Parque Ibirapuera é uma área pública, e a responsabilidade pela segurança desse espaço é da Guarda Civil Metropolitana, que realiza rondas regulares na área.</p> <p>A Urbia colabora ativamente com a Guarda Civil Metropolitana, e nosso projeto inclui um sistema de monitoramento com mais de 400 câmeras integradas. Estamos comprometidos com a melhoria da experiência nos parques e continuamos a solicitar à Prefeitura o aumento do efetivo da GCM.</p>	2026-02-19T11:03:56
115078	2026-02-16T09:56:17	Ticket inativo.	<p>Ticket inativo.</p> <p>Respondemos manualmente pela mesma rede de contato, devido a uma instabilidade no Zendesk.</p>	2026-02-24T16:07:15
115109	2026-02-16T12:15:18	Usuário solicita estorno da locação pelo aplicativo do Ibirabike.	<p>Informamos que as locações que estão com status: “Cancelado”, serão estornados.</p> <p>Conforme termo de uso aceito, você receberá o estorno do cancelamento de forma automática em até 8 dias úteis.</p>	2026-02-16T13:29:54

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
115149	2026-02-16T18:54:16	Usuário solicita estorno da locação pelo aplicativo do Ibirabike.	<p>Informamos que conforme termo de uso aceito, você receberá o estorno do cancelamento de forma automática em até 8 dias úteis.</p> <p>Esse prazo é estipulado pela própria operadora do cartão, não fica em nosso comando.</p> <p>Caso não ocorra em 8 dias úteis, poderá nos acionar que providenciaremos.</p>	2026-02-19T11:01:53
115174	2026-02-17T09:33:10	Usuário relata furto de bicicleta no Parque Ibirapuera.	<p>Informamos que a Urbia não se responsabiliza pelos pertences dos usuários deixados no parque, conforme sinalizado no paraciclo.</p> <p>O Parque Ibirapuera é uma área pública, e a responsabilidade pela segurança desse espaço é da Guarda Civil Metropolitana, que realiza rondas regulares na área.</p> <p>A Urbia colabora ativamente com a Guarda Civil Metropolitana, e nosso projeto inclui um sistema de monitoramento com mais de 400 câmeras integradas. Estamos comprometidos com a melhoria da experiência nos parques e continuamos a solicitar à Prefeitura o aumento do efetivo da GCM.</p>	2026-02-19T13:33:45

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
115314	2026-02-19T01:29:44	Usuário faz reclamação sobre a segurança do parque.	Informamos ao usuário que entendemos sua preocupação e levamos esse tipo de comentário muito a sério. A segurança dos visitantes é uma prioridade para nós, e trabalhamos constantemente para manter o parque um ambiente seguro, organizado e acolhedor para todos.	2026-02-27T10:58:28
115370	2026-02-19T16:01:47	Usuário deseja colher imagens da câmera de segurança.	Informamos que, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), o acesso às imagens das câmeras de segurança somente pode ser disponibilizado mediante solicitação oficial (ofício) emitida pela autoridade policial competente. Caso deseje registrar formalmente a denúncia sobre a conduta relatada, informamos que todos os assuntos envolvendo situações sensíveis devem ser tratados diretamente pela equipe de Compliance da URBIA.	2026-02-19T17:53:53
115401	2026-02-20T10:19:59	O usuário comenta sobre ondas de assaltos que estariam acontecendo na região do Ibirapuera, conforme reportagem exibida na televisão.	Reafirmamos nosso compromisso com um Ibirá seguro, acolhedor e respeitoso para todos. Seguiremos trabalhando para fortalecer a convivência harmoniosa no parque.	2026-02-26T15:58:45
115474	2026-02-20T21:32:41	Usuário faz reclamação sobre carnaval no parque	Usuário faz reclamação sobre carnaval no parque. Informamos ao usuário que não há eventos ou bloquinhos de carnaval no Parque Ibirapuera. Essas atividades acontecem no entorno do parque, mas não dentro de suas dependências. Infelizmente não possuímos informações sobre os blocos.	2026-02-26T15:24:30

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
115605	2026-02-22T16:03:09	Usuário reclama e solicita estorno da locação pelo app do Ibirabike.	Encaminhamos o comprovante de estorno.	2026-02-25T16:01:49
115617	2026-02-23T00:14:34	Usuário compartilhou conosco o vídeo da agressão que ocorreu no cachorródromo no dia 22/02.	Informamos ao usuário que lamentamos o ocorrido no cachorródromo do Parque Ibirapuera e nos solidarizamos com a vítima. Desde o início, prestamos apoio e colaboramos com as autoridades. Reafirmamos nosso compromisso com um parque seguro, acolhedor e respeitoso para todos.	2026-02-27T09:59:56
115618	2026-02-23T00:20:10	Usuário compartilhou conosco o vídeo da agressão que ocorreu no cachorródromo no dia 22/02.	Informamos ao usuário que lamentamos o ocorrido no cachorródromo do Parque Ibirapuera e nos solidarizamos com a vítima. Desde o início, prestamos apoio e colaboramos com as autoridades. Reafirmamos nosso compromisso com um parque seguro, acolhedor e respeitoso para todos.	2026-02-26T17:10:42
115619	2026-02-23T00:21:09	Usuário compartilhou conosco o vídeo da agressão que ocorreu no cachorródromo no dia 22/02.	Informamos ao usuário que lamentamos o ocorrido no cachorródromo do Parque Ibirapuera e nos solidarizamos com a vítima. Desde o início, prestamos apoio e colaboramos com as autoridades. Reafirmamos nosso compromisso com um parque seguro, acolhedor e respeitoso para todos.	2026-02-27T11:11:55

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
115622	2026-02-23T05:34:45	Usuário compartilhou conosco o vídeo da agressão que ocorreu no cachorródromo no dia 22/02.	<p>Informamos ao usuário que lamentamos profundamente o ocorrido no cachorródromo do Parque Ibirapuera e nos solidarizamos com a vítima.</p> <p>Desde o primeiro momento, nossa equipe atuou para prestar apoio e colaborar com as autoridades competentes, colocando todas as informações necessárias à disposição para a devida apuração.</p> <p>Reafirmamos nosso compromisso com um Ibira seguro, acolhedor e respeitoso para todos. Seguiremos trabalhando para fortalecer a convivência harmoniosa no parque.</p>	2026-02-26T16:44:19
115640	2026-02-23T10:00:13	Usuário compartilhou conosco o vídeo da agressão que ocorreu no cachorródromo no dia 22/02.	<p>Informamos ao usuário que lamentamos o ocorrido no cachorródromo do Parque Ibirapuera e nos solidarizamos com a vítima. Desde o início, prestamos apoio e colaboramos com as autoridades. Reafirmamos nosso compromisso com um parque seguro, acolhedor e respeitoso para todos.</p>	2026-02-26T16:47:13
115643	2026-02-23T10:12:21	Usuário compartilhou conosco o vídeo da agressão que ocorreu no cachorródromo no dia 22/02.	<p>Informamos ao usuário que lamentamos o ocorrido no cachorródromo do Parque Ibirapuera e nos solidarizamos com a vítima. Desde o início, prestamos apoio e colaboramos com as autoridades. Reafirmamos nosso compromisso com um parque seguro, acolhedor e respeitoso para todos.</p>	2026-02-26T16:47:59
115646	2026-02-23T10:20:28	Usuário compartilhou conosco o vídeo da agressão de um rapaz a um casal, que ocorreu no cachorródromo no dia 22/02.	<p>Informamos ao usuário que lamentamos o ocorrido no cachorródromo do Parque Ibirapuera e nos solidarizamos com a vítima. Desde o início, prestamos apoio e colaboramos com as autoridades. Reafirmamos nosso compromisso com um parque seguro, acolhedor e respeitoso para todos.</p>	2026-02-26T16:48:44

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
115655	2026-02-23T11:17:48	Usuário compartilhou conosco o vídeo da agressão que ocorreu no cachorródromo no dia 22/02.	Informamos ao usuário que lamentamos o ocorrido no cachorródromo do Parque Ibirapuera e nos solidarizamos com a vítima. Desde o início, prestamos apoio e colaboramos com as autoridades. Reafirmamos nosso compromisso com um parque seguro, acolhedor e respeitoso para todos.	2026-02-26T16:51:39
115665	2026-02-23T11:48:35	Usuário compartilhou conosco o vídeo da agressão que ocorreu no cachorródromo no dia 22/02.	Informamos ao usuário que lamentamos o ocorrido no cachorródromo do Parque Ibirapuera e nos solidarizamos com a vítima. Desde o início, prestamos apoio e colaboramos com as autoridades. Reafirmamos nosso compromisso com um parque seguro, acolhedor e respeitoso para todos.	2026-02-26T16:57:56
115685	2026-02-23T13:25:58	Usuário compartilhou conosco o vídeo da agressão que ocorreu no cachorródromo no dia 22/02.	Informamos ao usuário que lamentamos o ocorrido no cachorródromo do Parque Ibirapuera e nos solidarizamos com a vítima. Desde o início, prestamos apoio e colaboramos com as autoridades. Reafirmamos nosso compromisso com um parque seguro, acolhedor e respeitoso para todos.	2026-02-26T16:52:45
115686	2026-02-23T13:31:01	Usuário faz reclamação sobre a segurança no cachorródromo do parque, referente a uma agressão ocorrida em 22/02.	Informamos ao usuário que reafirmamos nosso compromisso com um Ibirá seguro, acolhedor e respeitoso para todos. Seguiremos trabalhando para fortalecer a convivência harmoniosa no parque.	2026-02-27T10:14:09
115688	2026-02-23T13:44:20	Usuário reclama sobre acúmulo de resíduos no lago.	Informamos ao usuário que agradecemos pelo seu feedback e pela preocupação com a preservação do parque. Buscamos sempre manter todos os espaços limpos e seguros para todos os visitantes.	2026-03-09T16:29:58


PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
115730	2026-02-23T19:06:59	Usuário compartilhou conosco o vídeo da agressão que ocorreu no cachorródromo no dia 22/02.	Informamos ao usuário que lamentamos o ocorrido no cachorródromo do Parque Ibirapuera e nos solidarizamos com a vítima. Desde o início, prestamos apoio e colaboramos com as autoridades. Reafirmamos nosso compromisso com um parque seguro, acolhedor e respeitoso para todos.	2026-02-25T15:49:46
115732	2026-02-23T19:24:47	Usuário compartilhou conosco o vídeo da agressão que ocorreu no cachorródromo no dia 22/02.	Informamos ao usuário que lamentamos o ocorrido no cachorródromo do Parque Ibirapuera e nos solidarizamos com a vítima. Desde o início, prestamos apoio e colaboramos com as autoridades. Reafirmamos nosso compromisso com um parque seguro, acolhedor e respeitoso para todos.	2026-02-26T17:27:29
115736	2026-02-23T20:07:54	Usuário compartilhou conosco o vídeo da agressão que ocorreu no cachorródromo no dia 22/02.	Informamos ao usuário que lamentamos o ocorrido no cachorródromo do Parque Ibirapuera e nos solidarizamos com a vítima. Desde o início, prestamos apoio e colaboramos com as autoridades. Reafirmamos nosso compromisso com um parque seguro, acolhedor e respeitoso para todos.	2026-02-27T10:12:17
115740	2026-02-23T21:04:36	Usuário compartilhou conosco o vídeo da agressão que ocorreu no cachorródromo no dia 22/02.	Informamos ao usuário que lamentamos o ocorrido no cachorródromo do Parque Ibirapuera e nos solidarizamos com a vítima. Desde o início, prestamos apoio e colaboramos com as autoridades. Reafirmamos nosso compromisso com um parque seguro, acolhedor e respeitoso para todos.	2026-02-25T15:45:45
115742	2026-02-23T21:18:59	Usuário comentou em nosso post sobre o vídeo da agressão que ocorreu no cachorródromo no dia 22/02.	Informamos ao usuário que lamentamos o ocorrido no cachorródromo do Parque Ibirapuera e nos solidarizamos com a vítima. Desde o início, prestamos apoio e colaboramos com as autoridades. Reafirmamos nosso compromisso com um parque seguro, acolhedor e respeitoso para todos.	2026-02-24T14:40:56

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
115744	2026-02-23T21:26:14	Usuário reclama da segurança no parque.	Informamos ao usuário que agradecemos pelo seu feedback. Lamentamos profundamente o ocorrido e reforçamos que levamos a segurança de todos muito a sério. Estamos continuamente trabalhando para manter o parque seguro, acolhedor e respeitoso, a fim de prevenir situações como essa.	2026-02-24T14:39:30
115745	2026-02-23T21:38:34	Usuário comentou em nosso post sobre o vídeo da agressão que ocorreu no cachorródromo no dia 22/02.	Informamos ao usuário que lamentamos o ocorrido no cachorródromo do Parque Ibirapuera e nos solidarizamos com a vítima. Desde o início, prestamos apoio e colaboramos com as autoridades. Reafirmamos nosso compromisso com um parque seguro, acolhedor e respeitoso para todos.	2026-02-24T14:34:20
115748	2026-02-23T22:40:09	Usuário fez uma reclamação devido a uma agressão que aconteceu no Cachorródromo em 22/02.	<p>Informamos ao usuário que lamentamos profundamente o ocorrido no cachorródromo do Parque Ibirapuera e nos solidarizamos com a vítima.</p> <p>Desde o primeiro momento, nossa equipe atuou para prestar apoio e colaborar com as autoridades competentes, colocando todas as informações necessárias à disposição para a devida apuração.</p> <p>Reafirmamos nosso compromisso com um Ibirá seguro, acolhedor e respeitoso para todos. Seguiremos trabalhando para fortalecer a convivência harmoniosa no parque.</p>	2026-02-26T17:33:25

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
115749	2026-02-23T23:24:16	Usuário comentou em nosso post sobre o vídeo da agressão que ocorreu no cachorródromo no dia 22/02.	Informamos ao usuário que reafirmamos nosso compromisso com um Ibira seguro, acolhedor e respeitoso para todos. Seguiremos trabalhando para fortalecer a convivência harmoniosa no parque. Qualquer dúvida, estamos à disposição!	2026-02-27T14:14:37
115756	2026-02-24T04:45:25	Usuário respondeu à nota que postamos sobre a agressão ocorrida no cachorródromo em 22/02.	Informamos ao usuário que reafirmamos nosso compromisso com um Ibira seguro, acolhedor e respeitoso para todos. Seguiremos trabalhando para fortalecer a convivência harmoniosa no parque.	2026-02-27T10:50:35
115816	2026-02-24T13:36:14	Usuário enviou uma reclamação sobre um caso de agressão ocorrido no Cachorródromo em 22/02.	Informamos ao usuário que lamentamos profundamente o ocorrido no cachorródromo do Parque Ibirapuera e nos solidarizamos com a vítima. Desde o primeiro momento, nossa equipe atuou para prestar apoio e colaborar com as autoridades competentes, colocando todas as informações necessárias à disposição para a devida apuração. Reafirmamos nosso compromisso com um Ibira seguro, acolhedor e respeitoso para todos. Seguiremos trabalhando para fortalecer a convivência harmoniosa no parque.	2026-02-26T18:00:38
115964	2026-02-25T20:36:00	Usuário compartilhou conosco o vídeo da agressão que ocorreu no cachorródromo no dia 22/02.	Informamos ao usuário que lamentamos o ocorrido no cachorródromo do Parque Ibirapuera e nos solidarizamos com a vítima. Desde o início, prestamos apoio e colaboramos com as autoridades. Reafirmamos nosso compromisso com um parque seguro, acolhedor e respeitoso para todos.	2026-02-27T10:12:08

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
116212	2026-03-01T13:52:38	Usuário nos marcou em uma publicação referente a uma importunação de um usuário no parque.	Informamos ao usuário que agradecemos por nos informar. Encaminhamos sua observação para a equipe responsável, que acompanha a segurança e o bem-estar de todos no parque. Nosso objetivo é garantir que o Ibira seja um espaço seguro e agradável para todos os visitantes.	2026-03-03T14:03:01
116338	2026-03-02T21:34:19	Usuário relata furto de bicicleta no Parque Ibirapuera.	Informamos que a Urbia não se responsabiliza pelos pertences dos usuários deixados no parque, conforme sinalizado no paraciclo. O Parque Ibirapuera é uma área pública, e a responsabilidade pela segurança desse espaço é da Guarda Civil Metropolitana, que realiza rondas regulares na área. A Urbia colabora ativamente com a Guarda Civil Metropolitana, e nosso projeto inclui um sistema de monitoramento com mais de 400 câmeras integradas. Estamos comprometidos com a melhoria da experiência nos parques e continuamos a solicitar à Prefeitura o aumento do efetivo da GCM. Nestes casos, recomendamos relatar o ocorrido às autoridades públicas policiais competentes, como já realizado.	2026-04-06T09:34:44

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
116342	2026-03-02T23:42:46	Usuário faz um comentário sobre o vídeo da Serraria que foi publicado.	Informamos ao usuário que A proposta é requalificar um espaço histórico, preservando a arquitetura original e garantindo que ele continue sendo de uso público.	2026-03-05T08:40:23
116361	2026-03-03T10:26:04	Usuário faz um comentário sobre o vídeo da Serraria que foi publicado.	A proposta é requalificar um espaço histórico, preservando a arquitetura original e garantindo que ele continue sendo de uso público. Seguimos com transparência e respeito absoluto ao patrimônio	2026-03-05T08:43:56
116396	2026-03-03T15:47:24	Usuário faz um comentário sobre o vídeo da Serraria que foi publicado.	Informamos ao usuário que A proposta é requalificar um espaço histórico, preservando a arquitetura original e garantindo que ele continue sendo de uso público. Seguimos com transparência e respeito absoluto ao patrimônio	2026-03-05T09:31:58
116406	2026-03-03T16:54:46	Usuário faz um comentário sobre o vídeo da Serraria que foi publicado.	Informamos ao usuário que A proposta é requalificar um espaço histórico, preservando a arquitetura original e garantindo que ele continue sendo de uso público. Seguimos com transparência e respeito absoluto ao patrimônio.	2026-03-05T09:36:52
116421	2026-03-03T21:13:42	Usuário relata furto de bicicleta no Parque Ibirapuera.	Informamos que o Parque Ibirapuera é uma área pública, e a responsabilidade pela segurança desse espaço é da Guarda Civil Metropolitana, que realiza rondas regulares na área. A Urbia colabora ativamente com a Guarda Civil Metropolitana, e nosso projeto inclui um sistema de monitoramento com mais de 400 câmeras integradas. Estamos comprometidos com a melhoria da experiência nos parques e continuamos a solicitar à Prefeitura o aumento do efetivo da GCM. Nestes casos, recomendamos relatar o ocorrido às autoridades públicas policiais competentes, como já realizado. Quanto ao acesso às imagens de segurança, é necessário realizar a solicitação através de ofício emitido pela polícia.	2026-04-06T09:33:19

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
116491	2026-03-04T15:28:30	Usuário faz uma reclamação sobre o uso das quadras de tênis, que estão sendo ocupadas por professores para aulas.	<p>Informamos ao usuário que agradecemos por nos informar sobre essa situação.</p> <p>As quadras de tênis são de uso público, e nosso objetivo é que todos possam aproveitá-las de forma igual e desfrutar do parque.</p> <p>Encaminharemos suas observações para o departamento responsável, para que a situação seja avaliada com mais atenção.</p> <p>Muito obrigado por contribuir para que o parque seja um espaço agradável para todos!</p>	2026-03-05T10:32:19
116517	2026-03-04T20:09:23	Usuário reclama do estacionamento Índigo.	<p>Informamos que a empresa responsável pelos cuidados do estacionamento é a Índigo.</p> <p>Solicitamos que entre em contato pelo número 0800 644 04 07 ou e-mail sac.br@group-indigo.com</p>	2026-03-12T11:33:29
116529	2026-03-05T03:30:44	Usuário faz um comentário sobre o vídeo da Serraria que foi publicado.	<p>Informamos ao usuário que A proposta é requalificar um espaço histórico, preservando a arquitetura original e garantindo que ele continue sendo de uso público.</p> <p>Seguimos com transparência e respeito absoluto ao patrimônio</p> 	2026-03-05T10:23:17
116538	2026-03-05T10:08:06	Usuário solicita retorno da equipe de esportes.	<p>Informamos que recomendamos que verifique a possibilidade de remarcação diretamente com a equipe responsável por eventos esportivos, você pode encaminhar um e-mail para: fasouza@urbiaparques.com.br e drsilva@urbiaparques.com.br</p>	2026-03-05T12:24:23

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
116541	2026-03-05T10:46:57	Usuário solicita informações sobre cadastro de assessoria.	Informamos que para atividades esportivas com mais de 5 pessoas, é necessário realizar o cadastro e agendamento através do site: https://ibirapuera.urbiapass.com.br/?divisao=0	2026-03-05T12:19:52
116564	2026-03-05T13:58:10	Usuário solicita estorno da locação pelo aplicativo do Ibirabike.	Informamos que as locações que estão com status: “Cancelado”, serão estornados. Conforme termo de uso aceito, você receberá o estorno do cancelamento de forma automática em até 8 dias úteis. Esse prazo é estipulado pela própria operadora do cartão, não fica em nosso comando.	2026-03-05T14:05:55
116623	2026-03-06T09:25:49	Usuário enviou uma reclamação sobre um caso de agressão ocorrido no Cachorródromo em 22/02.	Informamos ao usuário que Lamentamos profundamente o ocorrido no cachorródromo do Parque Ibirapuera e nos solidarizamos com a vítima. Desde o primeiro momento, nossa equipe atuou para prestar apoio e colaborar com as autoridades competentes, colocando todas as informações necessárias à disposição para a devida apuração. Reafirmamos nosso compromisso com um Ibirá seguro, acolhedor e respeitoso para todos. Seguiremos trabalhando para fortalecer a convivência harmoniosa no parque.	2026-03-06T10:56:10

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
116727	2026-03-07T15:23:43	Usuário solicita retorno da equipe de esportes.	Informamos que, após o pagamento, a atividade já está confirmada. Caso precise de urgência ou não receba o contato, você pode encaminhar um e-mail para: fasouza@urbiaparques.com.br e drsilva@urbiaparques.com.br	2026-03-11T10:51:35
116804	2026-03-09T11:01:02	Usuário solicita estorno da locação pelo aplicativo do Ibirabike.	Informamos que as locações que estão com status: “Cancelado”, serão estornados. Conforme termo de uso aceito, você receberá o estorno do cancelamento de forma automática em até 8 dias úteis. Esse prazo é estipulado pela própria operadora do cartão, não fica em nosso comando.	2026-03-09T11:05:06
116811	2026-03-09T11:33:34	Usuário solicita retorno do setor de Alimentos e Bebidas	Informamos que Para propostas de novos negócios relacionados a Alimentos & Bebidas (A&B), solicitamos que entre em contato pelo e-mail: cessionarioibirapuera@urbiaparques.com.br	2026-03-09T11:41:12
116898	2026-03-10T11:23:30	Usuário solicita estorno da locação pelo aplicativo do Ibirabike.	Informamos que o estorno foi realizado.	2026-03-17T16:52:12

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
116933	2026-03-10T16:37:30	Usuário reclama de furto no parque.	<p>Informamos que gostaríamos de esclarecer que a Urbia não se responsabiliza pelos pertences dos usuários deixados no parque, conforme sinalizado no paraciclo.</p> <p>O Parque Ibirapuera é uma área pública, e a responsabilidade pela segurança desse espaço é da Guarda Civil Metropolitana, que realiza rondas regulares na área.</p> <p>A Urbia colabora ativamente com a Guarda Civil Metropolitana, e nosso projeto inclui um sistema de monitoramento com mais de 400 câmeras integradas. Estamos comprometidos com a melhoria da experiência nos parques e continuamos a solicitar à Prefeitura o aumento do efetivo da GCM.</p> <p>Neste caso, recomendamos relatar o ocorrido e registrar a ocorrência com às autoridades públicas policiais competentes.</p>	2026-03-11T14:07:36
117122	2026-03-13T10:59:34	Usuário solicita retorno da equipe de esportes.	<p>Informamos que recomendamos que entre em contato com o time responsável por eventos esportivos para verificação, você pode encaminhar um e-mail para: fasouza@urbiaparques.com.br e drsilva@urbiaparques.com.br</p>	2026-03-18T08:50:27
117222	2026-03-14T20:45:33	Usuário reclama sobre a condição de limpeza do banheiro do parque, que estava muito sujo e nos encaminhou vídeos.	<p>Informamos ao usuário que agradecemos por nos informar sobre a situação. Pedimos desculpas pelo banheiro ter se encontrado nessas condições. Nosso objetivo é sempre oferecer a melhor experiência para todos que visitam o parque, e sua observação é muito importante para nós.</p> <p>Vamos encaminhar sua mensagem para a equipe responsável, para avaliar a situação.</p>	2026-03-16T09:17:54
117238	2026-03-15T10:48:38	Usuário solicita estorno da locação pelo aplicativo do Ibirabike.	Encaminhamos o comprovante de estorno.	2026-03-17T16:44:21

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
117239	2026-03-15T10:49:57	Usuário solicita estorno da locação pelo aplicativo do Ibirabike.	Encaminhamos o comprovante de estorno.	2026-03-17T16:43:34
117240	2026-03-15T10:50:06	Usuário solicita estorno da locação pelo aplicativo do Ibirabike.	Informamos que conforme termo de uso aceito, você receberá o estorno do cancelamento de forma automática em até 8 dias úteis. Esse prazo é estipulado pela própria operadora do cartão, não fica em nosso comando.	2026-03-17T16:43:43
117318	2026-03-16T12:47:59	O usuário comenta sobre ondas de assaltos que estariam acontecendo na região do Ibirapuera, conforme reportagem exibida na televisão.	Informamos ao usuário que lamentamos o ocorrido no cachorródromo do Parque Ibirapuera e nos solidarizamos com a vítima. Desde o início, prestamos apoio e colaboramos com as autoridades. Reafirmamos nosso compromisso com um parque seguro, acolhedor e respeitoso para todos.	2026-03-20T15:31:12
117326	2026-03-16T14:21:54	Usuário solicita retorno da equipe de esportes.	Informamos que recomendamos que entre em contato com o time responsável por eventos esportivos para verificação, você pode encaminhar um e-mail para: fasouza@urbiaparques.com.br e drsilva@urbiaparques.com.br	2026-03-18T11:02:08
117355	2026-03-16T18:02:30	Usuário solicita retorno da equipe de esportes.	Usuário solicita retorno da equipe de esportes. Informamos ao usuário que Reforçamos que todas as informações sobre as atividades no parque são divulgadas apenas em nossos canais oficiais. Informações que não estejam publicadas nesses meios não têm relação com o nosso perfil.	2026-03-23T14:01:19

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
117505	2026-03-18T13:00:35	Usuário reclama sobre aulas particulares nas quadras de tênis.	Informamos que a comercialização de aulas particulares nas quadras não é permitida. Quando identificada, a prática é passível de medidas por parte da administração, incluindo notificações formais. Caso você presencie novamente esse tipo de situação, pedimos a gentileza de acionar um dos vigilantes presentes no local ou entrar em contato com nossa equipe de segurança 24h pelo telefone (11) 3889-6197, para podermos atuar prontamente.	2026-03-18T17:07:07
117508	2026-03-18T13:34:19	Usuário relata ataque de animal no Parque Ibirapuera.	Informamos que a população de gatos no parque é monitorada e assistida de forma contínua por organizações parceiras, como a Bicho no Parque e a Amigatos. Essas instituições realizam controle populacional por meio de censos periódicos, aplicação do protocolo CED (Capturar, Esterilizar e Devolver), além de vacinação e acompanhamento dos animais. Dessa forma, a população é estável, mapeada e acompanhada tecnicamente. Sobre o caso específico, informamos que o animal envolvido, conhecido como Donald, era um gato residente no parque desde 2017, castrado, vacinado e sem histórico de agressividade ao longo de sua permanência. Após o incidente, ele foi socorrido e encaminhado para atendimento veterinário, porém, lamentavelmente, veio a óbito em decorrência dos ferimentos sofridos. Quanto à gestão desses animais, o Plano de Manejo e Conservação da Fauna (disponível em: https://drive.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/meio_ambiente/e_Plano_de_Manejo_e_Conservacao_da_Fauna_Parque_Ibirapuera_Rev_04_compressed.pdf), reconhecido pelo poder público municipal, prevê o acompanhamento e a permanência monitorada desses gatos comunitários. A remoção indiscriminada não é recomendada, pois pode gerar desequilíbrio e permitir a entrada de novos animais sem controle sanitário, agravando riscos à fauna e aos frequentadores. Ressaltamos ainda que, conforme regulamento de uso dos parques e diretrizes aplicáveis, a condução e o controle efetivo de animais domésticos são de responsabilidade de seus tutores, sendo estes responsáveis por quaisquer incidentes decorrentes de seu comportamento, mesmo quando utilizados com guia.	2026-03-20T14:04:00

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
117537	2026-03-18T19:06:56	Usuário reclama sobre proibição de circulação de bicicleta na marquise.	Informamos que a restrição ao uso de bicicletas no interior da Marquise foi estabelecida por meio da PORTARIA SECRETARIA MUNICIPAL DO VERDE E DO MEIO AMBIENTE – SVMA nº 5, de 21 de janeiro de 2026, que pode ser consultada em: https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-de-esportes-e-lazer-sume-secretaria-municipal-do-verde-e-do-meio-ambiente-svma-5-de-21-de-janeiro-de-2026	2026-03-20T09:37:46
117657	2026-03-20T12:42:58	Usuário solicita retorno da equipe de esportes.	Informamos que, após o cadastro na plataforma, é necessário aguardar o contato da equipe de esportes. Caso precise de urgência ou não receba o contato, você pode encaminhar um e-mail para: fasouza@urbiaparques.com.br e drsilva@urbiaparques.com.br	2026-03-20T13:21:47
117663	2026-03-20T14:32:28	Usuário solicita retorno do setor comercial.	Informamos que o setor comercial possui somente o e-mail como contato inicial. Nós recomendamos que encaminhe um novo e-mail e o sinalize como urgente, informando que está mais de 20 dias aguardando retorno.	2026-03-20T15:07:29
117779	2026-03-22T09:33:09	Usuário envia reclamação referente a circulação na pista de cooper.	Usuário envia reclamação referente a circulação na pista de cooper. Informamos ao usuário que Agradecemos seu feedback. Encaminhamos sua observação ao departamento responsável. O Parque Ibirapuera é um espaço público com circulação de pessoas, animais e bicicletas, e estamos sempre trabalhando para conciliar essa convivência de forma segura. Reforçamos que a segurança e o bem-estar de todos os visitantes e animais são nossas prioridades.	2026-03-23T11:10:48

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
117810	2026-03-22T15:37:03	Usuário solicita retorno da equipe de esportes.	Informamos que o usuário deve encaminhar e-mail para: fasouza@urbiaparques.com.br e drsilva@urbiaparques.com.br - responsáveis por eventos esportivos.	2026-03-26T17:06:24
117856	2026-03-23T11:04:47	Usuário relata furto de bicicleta no Parque Ibirapuera.	Informamos que a Urbia não se responsabiliza pelos pertences dos usuários deixados no parque, conforme sinalizado no paraciclo. O Parque Ibirapuera é uma área pública, e a responsabilidade pela segurança desse espaço é da Guarda Civil Metropolitana, que realiza rondas regulares na área.	2026-03-23T11:39:57
117942	2026-03-24T10:11:06	Usuário solicita retorno do setor comercial.	Informamos que para ações culturais e de eventos, solicitamos que entre em contato através do e-mail do setor de eventos comercial@urbiaparques.com.br .	2026-03-24T14:51:34
117977	2026-03-24T15:57:41	Usuário solicita retorno do setor comercial.	Informamos que para ações culturais e de eventos, solicitamos que entre em contato através do e-mail do setor de eventos comercial@urbiaparques.com.br .	2026-03-25T17:02:22
118003	2026-03-24T21:49:56	Usuário solicita manutenção de bebedouro próximo ao Madureira.	Informamos que encaminhamos ao time responsável para verificação. Reiteramos que seu contato é muito importante para nos ajudar a melhorar a cada dia.	2026-03-26T13:49:53
118016	2026-03-25T08:41:46	O usuário fez uma reclamação sobre as luzes da marquise serem apagadas antes do horário previsto.	Informamos ao usuário que encaminhamos seu apontamento ao departamento responsável para que possa avaliar a situação.	2026-03-30T10:34:48
118108	2026-03-26T12:06:45	Usuário relata furto de bicicleta no Parque Ibirapuera.	Informamos que o Parque Ibirapuera é uma área pública, e a responsabilidade pela segurança desse espaço é da Guarda Civil Metropolitana, que realiza rondas regulares na área. A Urbia colabora ativamente com a Guarda Civil Metropolitana, e nosso projeto inclui um sistema de monitoramento com mais de 400 câmeras integradas. Estamos comprometidos com a melhoria da experiência nos parques e continuamos a solicitar à Prefeitura o aumento do efetivo da GCM.	2026-03-27T16:02:19

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
118139	2026-03-26T16:53:45	Usuário solicita retorno do setor comercial.	Informamos que para propostas de parceria comercial e novos negócios, solicitamos que entre em contato através do e-mail do setor comercial (comercial@urbiaparques.com.br).	2026-03-26T17:06:36
118205	2026-03-27T14:51:00	Usuário reclama de bebedouros no parque.	<p>Informamos que o Parque Ibirapuera possui diversos bebedouros distribuídos ao longo de sua área, cuja localização pode ser consultada em nosso mapa interativo: https://www.urbiaparques.com.br/parques/mapa-interativo/ibirapuera</p> <p>Em relação à falta de água, esclarecemos que o abastecimento é realizado pela concessionária responsável pelo fornecimento, a Sabesp. Em alguns períodos, especialmente devido a variações de pressão na rede, que podem ocorrer em determinados horários ou em função de cenários hídricos, pode haver redução ou interrupção momentânea no fornecimento. Sempre que identificado, nosso time realiza a notificação à concessionária.</p> <p>Quanto ao estado de conservação, informamos que os bebedouros podem sofrer ações de vandalismo, o que impacta diretamente seu funcionamento. Ainda assim, nossas equipes realizam manutenções periódicas e atuam continuamente para restabelecer as condições adequadas de uso.</p>	2026-03-27T14:51:00
118298	2026-03-28T19:06:41	Usuário relata furto de bicicleta no Parque Ibirapuera.	<p>Usuário relata furto de bicicleta no Parque Ibirapuera. Informamos ao usuário que gostaríamos de esclarecer que a Urbia não se responsabiliza pelos pertences dos usuários deixados no parque, conforme sinalizado no paraciclo.</p> <p>O Parque Ibirapuera é uma área pública, e a responsabilidade pela segurança desse espaço é da Guarda Civil Metropolitana, que realiza rondas regulares na área.</p> <p>A Urbia colabora ativamente com a Guarda Civil Metropolitana, e nosso projeto inclui um sistema de monitoramento com mais de 400 câmeras integradas. Estamos comprometidos com a melhoria da experiência nos parques e continuamos a solicitar à Prefeitura o aumento do efetivo da GCM.</p> <p>Por gentileza, relatar o ocorrido às autoridades públicas policiais competentes.</p>	2026-04-02T15:12:57

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
118364	2026-03-29T18:33:12	Usuário solicita estorno da locação pelo aplicativo do Ibirabike.	Informamos que conforme termo de uso aceito, você receberá o estorno do cancelamento de forma automática em até 8 dias úteis. Esse prazo é estipulado pela própria operadora do cartão, não fica em nosso comando.	2026-03-30T09:15:38
118376	2026-03-30T09:06:22	Usuário reclama do estacionamento Índigo.	Informamos que a empresa responsável pelos cuidados do estacionamento é a Índigo. Solicitamos que entre em contato pelo número 0800 644 04 07 ou e-mail sac.br@group-indigo.com	2026-04-01T14:38:44
118392	2026-03-30T10:31:38	Usuário relata furto de bicicleta no Parque Ibirapuera.	Usuário relata furto de bicicleta no Parque Ibirapuera. Informamos ao usuário que Gostaríamos de esclarecer que a Urbia não se responsabiliza pelos pertences dos usuários deixados no parque, conforme sinalizado no paraciclo. O Parque Ibirapuera é uma área pública, e a responsabilidade pela segurança desse espaço é da Guarda Civil Metropolitana, que realiza rondas regulares na área. A Urbia colabora ativamente com a Guarda Civil Metropolitana, e nosso projeto inclui um sistema de monitoramento com mais de 400 câmeras integradas. Estamos comprometidos com a melhoria da experiência nos parques e continuamos a solicitar à Prefeitura o aumento do efetivo da GCM. Por gentileza, relatar o ocorrido às autoridades públicas policiais competentes.	2026-03-30T14:51:02
118397	2026-03-30T10:46:25	Usuário relata furto de bicicleta no Parque Ibirapuera.	Informamos que a Urbia não se responsabiliza pelos pertences dos usuários deixados no parque, conforme sinalizado no paraciclo. O Parque Ibirapuera é uma área pública, e a responsabilidade pela segurança desse espaço é da Guarda Civil Metropolitana, que realiza rondas regulares na área.	2026-03-30T13:50:29

PARQUE IBIRAPUERA				
Ticket	Abertura Ticket	Reclamação	Medidas tomadas	Finalização do Ticket
118446	2026-03-30T15:03:37	Usuário reclama do estacionamento Índigo.	Informamos que a empresa responsável pelos cuidados do estacionamento é a Índigo. Solicitamos que entre em contato pelo número 0800 644 04 07 ou e-mail sac.br@group-indigo.com	2026-04-01T14:35:13
118461	2026-03-30T16:47:34	Usuário reclama sobre conversas durante a sessão e pessoas chutando sua cadeira.	Informamos ao usuário que lamentamos que a experiência tenha sido prejudicada pelo comportamento de outros visitantes. Seu feedback é muito importante. Agradecemos novamente por sua visita e carinho pelo nosso espaço.	2026-04-01T17:01:15
118546	2026-03-31T16:23:50	Usuário solicita informações sobre erro no site.	Informamos que o problema relatado foi normalizado. Pedimos, por gentileza, que tente novamente realizar a compra por meio do site: https://planetario.urbiapass.com.br/login	2026-04-01T17:54:57

Fonte: Registros operacionais da Urbia, 2026.