

**CONCORRÊNCIA [●] N° [●]**

CONCESSÃO PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE GESTÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS PARQUES IBIRAPUERA, JACINTHO ALBERTO, EUCALIPTOS, TENENTE BRIGADEIRO FARIA LIMA, LAJEADO E JARDIM FELICIDADE, BEM COMO A EXECUÇÃO DE OBRAS E SERVIÇOS DE ENGENHARIA.

**MINUTA DE CONTRATO**

**ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA**

**APÊNDICE II – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO**

MINUTA

## **1. DIRETRIZES PARA PESQUISAS COM USUÁRIO**

- 1.1. Este apêndice tem como objetivo estabelecer as diretrizes que deverão ser seguidas para a realização de pesquisas com o usuário, a saber: (i) Pesquisa de Satisfação do Usuário e (ii) Pesquisa de Uso Público.
- 1.2. A CONCESSIONÁRIA deverá contratar entidade especializada e reconhecida para a elaboração da metodologia de pesquisa e sua execução e que garanta a confiabilidade da mesma.
- 1.3. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar ao PODER CONCEDENTE os resultados das pesquisas com usuário, conforme disposto abaixo, e a totalidade dos dados primários coletados sistematizados para análises estatísticas, inclusive os dados coletados adicionalmente às pesquisas por iniciativa da CONCESSIONÁRIA no âmbito do APÊNDICE I – PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES DA CONCESSÃO.
  - 1.3.1.1. Será facultado ao PODER CONCEDENTE tornar o conteúdo recebido público.
- 1.4. Os resultados disponibilizados deverão conter a descrição da metodologia utilizada e a significância estatística dos dados apresentados.
- 1.5. Será de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA realizar a análise dos dados primários coletados para a elaboração de índices de satisfação, relatórios e outros produtos que se fizerem necessários.
  - 1.5.1.1. Quando pertinente, poderão ser utilizadas outras fontes de dados e informações de modo a complementar os dados primários coletados.
- 1.6. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar todo o conteúdo enviado ao PODER CONCEDENTE, incluindo dados primários, resultados e análises de forma individualizada para cada um dos PARQUES.
- 1.7. Alterações na metodologia adotada nas pesquisas durante o período da CONCESSÃO não deverão impactar a comparação entre os dados coletados em diferentes momentos, de modo a viabilizar uma série histórica estatisticamente confiável.
- 1.8. Para a coleta de dados diretamente com usuários, deverão ser observadas, minimamente, as seguintes diretrizes:

- i. Deverão ser realizadas entrevistas estruturadas, com formulário elaborado e aplicado diretamente ao usuário no formato presencial;
- ii. Para pesquisas amostrais, deverá ser definida uma amostra populacional aleatória em função de estudo da população total dos PARQUES e suas subpopulações;

1.9. A entidade responsável pelas pesquisas deverá garantir a integridade da coleta de dados por seus funcionários diretos ou subcontratados;

1.10. As entrevistas deverão ocorrer com os usuários que estejam deixando o perímetro dos PARQUES, independentemente de quanto tempo permaneceram em sua área e, para a composição da amostra, deverão ser considerados apenas usuários que fizeram uso dos serviços ou equipamentos pesquisados:

1.10.1. Sem prejuízo do disposto na cláusula 1.10, para atestar a satisfação do usuário em equipamentos específicos, como o Serviço Ambulatorial de Pronto Atendimento Emergencial e de Primeiros Socorros, ou equipamentos de lazer e culturais, deverão ser realizadas entrevistas *in loco*.

#### **PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

1.11. A Pesquisa de Satisfação do Usuário tem como objetivo aferir o nível de satisfação do usuário a partir de sua experiência nos PARQUES.

1.12. A CONCESSIONÁRIA deverá aferir o nível de satisfação do usuário através de um índice médio de satisfação do usuário, em escala linear, preferencialmente variando de 0 (zero) a 100 (cem), onde 0 (zero) é o menor valor possível e 100 (cem) o maior.

1.13. A Pesquisa de Satisfação do Usuário deverá ser realizada trimestralmente, a partir da data de assinatura do contrato e poderá ocorrer em distintos momentos durante esse período de tempo.

1.14. A pesquisa deverá aferir o nível de satisfação do usuário, no mínimo, para os seguintes temas:

- i. Limpeza das áreas externas e internas;
- ii. Qualidade e conservação de equipamentos, edificações, instalações, mobiliário, infraestrutura;

- iii. Manejo de áreas verdes;
- iv. Segurança;
- v. Serviços ambulatoriais;
- vi. Acessibilidade;
- vii. Orientação ao usuário,
- viii. Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte;
- ix. Cordialidade dos funcionários; e
- x. Serviços de alimentação e bebidas;
- xi. Serviço de sanitários; e
- xii. Tempo de fila ou espera para atrativos.

1.15. Cada um dos temas listados no item acima, bem como outros que a CONCESSIONÁRIA incluir no âmbito da pesquisa, deverá ter seu índice de satisfação do usuário aferido através de uma composição de informações coletadas dos entrevistados.

#### **PESQUISA DE USO PÚBLICO**

1.16. A Pesquisa de Uso Público tem como objetivo aferir os principais usos, perfil sócio econômico e demográfico e número de usuários em cada um dos PARQUES.

1.17. No âmbito da Pesquisa de Uso Público, deverá ser realizada a contagem de usuários, a partir da utilização de uma metodologia específica e confiável, considerando, no mínimo, as variações climáticas e de dias da semana, que possam alterar a quantidade de usuários presentes nos PARQUES.

1.18. As análises deverão incluir, no mínimo, comparações entre variáveis relacionadas ao perfil demográfico dos usuários e a sua percepção em relação aos serviços prestados.

1.19. A pesquisa deverá conter também um levantamento demográfico dos usuários dos PARQUES, contendo, no mínimo:

- i. Idade;
- ii. Escolaridade;
- iii. Identidade étnico-racial;
- iv. Gênero;
- v. Deficiência Física;
- vi. Origem;
- vii. Faixa de renda média domiciliar.

1.20. Para o levantamento do item 'Origem', a pesquisa deverá coletar dados com a maior precisão geográfica possível, como endereço, CEP de residência e país de origem, possibilitando o seu uso em análises em sistemas de informação geográfica.

1.21. A pesquisa deverá aferir os principais usos e atividades realizadas nos PARQUES, através de pesquisa com metodologia observacional, entrevistas estruturadas presenciais, ou outra metodologia pertinente, devendo aferir de maneira agregada, no mínimo, a parcela de usuários que realizou, durante o período de permanência, os seguintes usos agregados:

- i. Atividades culturais;
- ii. Contemplação;
- iii. Eventos específicos;
- iv. Práticas esportivas;
- v. Serviços de alimentação;
- vi. Demais.

1.22. Ademais, o levantamento deverá também incluir informações variadas, tais como:

- i. Acompanhamento por animais de estimação;
- ii. Acompanhamento por crianças;

- iii. Consumo em loja de conveniência e souvenirs;
  - iv. Dispêndio financeiro no parque;
  - v. Meio de transporte utilizado;
  - vi. Número pessoas acompanhando o usuário na visita;
  - vii. Percepção de necessidade de melhoria;
  - viii. Tempo que os usuários permaneceram no parque.
- 1.23. Cada um dos 'usos agregados' deverá ser composto em sua totalidade por 'usos específicos' de maneira a contemplar, exaustivamente, todos os usos possíveis dentro de sua categoria.
- 1.24. Os dados deverão ser apresentados de modo que seja possível estabelecer relações entre os dados demográficos e os dados coletados no âmbito da pesquisa.