

CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL N° 001/SVMA/2018

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

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 os USUÁRIOS, a saber: (i) Pesquisa de Satisfação do Usuário e (ii) Pesquisa de Uso Público.

1.2. Para fins de avaliação do FATOR DE DESEMPENHO do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO (SMD), não será considerada a Pesquisa de Uso Público.

1.3. A CONCESSIONÁRIA deverá contratar entidade especializada e reconhecida para a elaboração da metodologia de pesquisa e sua execução.

1.4. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar ao PODER CONCEDENTE os resultados das pesquisas com os USUÁRIOS, conforme disposto abaixo, além da 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.

1.4.1. Será facultado ao PODER CONCEDENTE tornar público o conteúdo recebido.

1.5. Os resultados disponibilizados deverão conter a descrição da metodologia utilizada para sua obtenção e a significância estatística dos dados apresentados.

1.6. Deverá ser realizada a análise dos dados primários coletados para a elaboração de índices de satisfação, relatórios e outros produtos que se fizerem necessários.

1.7. 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.

1.8. 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.

1.9. Para a coleta de dados diretamente com os USUÁRIOS, deverão ser observadas, no mínimo, as seguintes diretrizes:

i. Deverão ser realizadas entrevistas estruturadas, com formulário elaborado e aplicado diretamente aos USUÁRIOS no formato presencial;

ii. Para pesquisas amostrais, deverá ser definida uma amostra que represente características de toda população a partir da qual a amostra foi retirada;

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

1.11. As entrevistas deverão, preferencialmente, ocorrer com os USUÁRIOS que estejam deixando o perímetro dos PARQUES, independentemente de quanto tempo permaneceram em sua área.

1.11.1. Sem prejuízo do disposto na cláusula 1.11, para atestar a satisfação dos USUÁRIOS em relação a equipamentos e serviços específicos, como o Serviço Ambulatorial de Pronto Atendimento Emergencial e de Primeiros Socorros, ou equipamentos de lazer e culturais, as entrevistas deverão, preferencialmente, ser realizadas *in loco*, após o uso desses equipamentos e/ou serviços.

1.12. A pesquisa deverá ter uma abrangência anual e balanceada, considerando as variações climáticas que ocorrem ao longo do ano e contemplando períodos matutino, vespertino e noturno, em dias da semana e finais de semana.

2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

2.1. A Pesquisa de Satisfação do Usuário tem como objetivo aferir o nível de satisfação do usuário a partir de sua experiência nos PARQUES e deverá ser realizada observado o disposto no ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, do CONTRATO, inclusive quanto à contratação do instituto de pesquisa responsável pela realização das atividades desta pesquisa.

3. PESQUISA DE USO PÚBLICO

3.1. A Pesquisa de Uso Público tem como objetivo aferir as principais características relacionadas aos principais usos, perfil sócio econômico e demográfico e número de USUÁRIOS em cada um dos PARQUES.

3.2. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela contratação de instituto de pesquisa para a realização das atividades da Pesquisa de Uso Público. A referida contratação deverá observar os seguintes procedimentos:

3.2.1. submissão de lista pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE, indicando 3 (três) institutos de pesquisa, todos comprovadamente qualificados e de reputação

comprovadamente ilibada, em até 30 (trinta) dias após a DATA DE ORDEM DE INÍCIO DO CONTRATO;

3.2.2. o PODER CONCEDENTE irá, em até 15 (quinze) dias da data de apresentação da indicação mencionada no item anterior, selecionar o Instituto de Pesquisa.

3.2.2.1. Caso o PODER CONCEDENTE constate que algum instituto de pesquisa da lista encaminhada tenha integridade, imparcialidade ou qualificação técnica duvidosa, poderá solicitar, motivadamente, a elaboração de nova lista pela CONCESSIONÁRIA, o mesmo podendo ocorrer quando constatada a atuação indevida do instituto de pesquisa contratado, ao longo da CONCESSÃO.

3.2.2.2. Na hipótese prevista no subitem anterior, a CONCESSIONÁRIA terá um prazo de 10 (dez) dias para reapresentar novas indicações ao PODER CONCEDENTE.

3.2.3. negociação e contratação, pela CONCESSIONÁRIA, do Instituto de Pesquisa escolhido pelo PODER CONCEDENTE, em até 20 (vinte) dias antes do prazo previsto para o início da aferição.

3.3. A Pesquisa de Uso Público deverá ser realizada pela primeira vez, em até 1 (um) ano, contado da DATA DA ORDEM DE INÍCIO e, após essa primeira vez, deverá ser realizada a cada 2 (dois) anos, contados da data de realização da primeira Pesquisa de Uso Público.

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

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

3.6. A Pesquisa de Uso Público deverá conter também um levantamento demográfico dos usuários dos PARQUES, contendo, no mínimo os seguintes dados dos USUÁRIOS:

- i. Idade;
- ii. Escolaridade;
- iii. Identidade étnico-racial;
- iv. Gênero;

- v. Deficiência Física;
- vi. Origem; e
- vii. Renda domiciliar per capita.

3.7. 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.

3.8. A Pesquisa de Uso Público deverá aferir os principais usos e atividades realizadas nos PARQUES, através de pesquisa com metodologia observacional, entrevistas estruturadas presenciais, ou outra metodologia pertinente.

3.9. A Pesquisa de Uso Público deverá ser estruturada em 'usos agregados' e 'usos específicos', onde 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.

3.10. Os 'usos agregados' deverão aferir de maneira agregada, no mínimo, a parcela de USUÁRIOS que realizou, durante o período de permanência na área dos PARQUES, as seguintes atividades:

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

3.11. 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; e
- viii. Tempo que os usuários permaneceram no parque.

3.12. Os dados deverão ser apresentados de modo que seja possível estabelecer relações entre os dados demográficos e os dados coletados no âmbito da pesquisa.

3.13. O trabalho do instituto de pesquisa será dividido em duas etapas, de acordo com as demais regras deste APÊNDICE:

Etapa I: realizada antes do início de sua operação, que consistirá no desenho dos processos e procedimentos para aferição dos dados e informações pertinentes e da metodologia de realização das pesquisas, na padronização dos relatórios a serem entregues, observado o APÊNDICE I – PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES DA CONCESSÃO, e na definição das formas de comunicação oficial junto ao PODER CONCEDENTE e à CONCESSIONÁRIA. Com base neste diagnóstico inicial, será possível o desenvolvimento de sugestões de melhoria nos procedimentos pela própria CONCESSIONÁRIA e pelo PODER CONCEDENTE; e

Etapa II: consiste, na execução das atividades necessárias para a realização da pesquisa de uso público, incluindo coleta de dados prevendo-se, também, o aperfeiçoamento do diagnóstico elaborado na Etapa I, a partir dos procedimentos verificados empiricamente, conforme aprovado pelo PODER CONCEDENTE.