



**CIDADE DE
SÃO PAULO**

CONSULTA PÚBLICA CP/001/2024/SGM-SEDP

PROCESSO SEI 6011.2022/0002236-4

CONCORRÊNCIA Nº [•]/2024

**CONCESSÃO A TÍTULO ONEROSO PARA IMPLANTAÇÃO, MODERNIZAÇÃO E GESTÃO DE
PONTOS COMERCIAIS DE RUA NA CIDADE DE SÃO PAULO**

ANEXO IV DO CONTRATO – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

APÊNDICE I – DIRETRIZES DE PESQUISA COM O USUÁRIO



CIDADE DE SÃO PAULO

DIRETRIZES PARA PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM O USUÁRIO

1. Este apêndice tem como objetivo estabelecer as diretrizes que deverão ser seguidas para a realização de pesquisas com os USUÁRIOS, complementando o ANEXO IV – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.
2. O PODER CONCEDENTE deverá contratar Instituto de Pesquisa para a elaboração da metodologia de pesquisa e sua execução da pesquisa com os USUÁRIOS.
3. Conforme disposto abaixo, os resultados das pesquisas com os USUÁRIOS deverão ser disponibilizados à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE, juntamente com a totalidade dos dados primários coletados sistematizados para análises estatísticas, inclusive os dados coletados adicionalmente às pesquisas.
4. Os resultados disponibilizados deverão conter a descrição da metodologia utilizada para sua obtenção e a significância estatística dos dados apresentados.
5. Deverá ser realizada a análise dos dados primários coletados para a elaboração de índices de satisfação, relatórios e outros produtos que se fizerem necessários.
6. 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.
7. Quando da realização da pesquisa, poderá haver coleta de dados pessoais dos USUÁRIOS, desde que haja consentimento do titular e que a coleta se limite aos dados estritamente necessários à satisfatória realização da pesquisa, observadas as demais disposições pertinentes da Lei Federal nº 12.527/2011 e da Lei Federal nº 13.709/2018.