



**CONCORRÊNCIA N° 002/SGM/2020**

**OBJETO:** CONCESSÃO DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS, ENVOLVENDO A GESTÃO, OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO, EXPLORAÇÃO, REVITALIZAÇÃO E EXPANSÃO DOS 22 (VINTE E DOIS) CEMITÉRIOS E CREMATÓRIOS PÚBLICOS E DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS FUNERÁRIOS NO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO.

**EDITAL DE LICITAÇÃO**

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

**APÊNDICE I – DIRETRIZES PARA PESQUISAS COM USUÁRIO**

## ÍNDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>CAPÍTULO I - DIRETRIZES PARA PESQUISAS COM USUÁRIO .....</b>              | <b>3</b>  |
| <b>1. ASPECTOS GERAIS.....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>CAPÍTULO II – DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO .....</b>              | <b>5</b>  |
| <b>2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO .....</b>                            | <b>5</b>  |
| <b>CAPÍTULO III – DA PESQUISA DE USO PÚBLICO .....</b>                       | <b>12</b> |
| <b>3. PESQUISA DE USO PÚBLICO .....</b>                                      | <b>12</b> |
| <b>CAPÍTULO IV – DA CONTRATAÇÃO DO INSTITUTO DE PESQUISA .....</b>           | <b>14</b> |
| <b>4. CONTRATAÇÃO DO INSTITUTO DE PESQUISA .....</b>                         | <b>14</b> |
| <b>CAPÍTULO V – DA ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DAS PESQUISAS COM OS USUÁRIOS</b> | <b>14</b> |
| <b>5. RELATÓRIO DAS PESQUISAS COM OS USUÁRIOS .....</b>                      | <b>14</b> |

## **CAPÍTULO I - DIRETRIZES PARA PESQUISAS COM USUÁRIO**

### **1. ASPECTOS GERAIS**

**1.1.** Este APÊNDICE tem como objetivo estabelecer as diretrizes que deverão ser seguidas para a realização de pesquisas com os USUÁRIOS, a saber:

- (a)** Pesquisa de Satisfação do Usuário; e
- (b)** Pesquisa de Uso Público.

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

**1.2.** A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a contratação de instituto de pesquisa especializado e reconhecido para a elaboração da metodologia das pesquisas e sua execução, em conformidade com as diretrizes estabelecidas neste APÊNDICE.

**1.3.** O instituto de pesquisa deverá disponibilizar ao PODER CONCEDENTE, por meio do Relatório das Pesquisas com os Usuários presente no item 5 - RELATÓRIO DAS PESQUISAS COM OS USUÁRIOS, os resultados consolidados 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.

**1.3.1.** A instituição de pesquisa responsável pelas pesquisas deverá garantir a integridade da coleta de dados por seus funcionários diretos ou subcontratados.

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

**1.3.3.** O PODER CONCEDENTE deverá realizar a análise dos dados primários coletados para a aferição do INDICADOR DE SATISFAÇÃO (IS), em conformidade com o ANEXO V

DO EDITAL – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, e elaboração dos relatórios e outros produtos que se fizerem necessários.

**1.3.3.1.** O PODER CONCEDENTE poderá se valer do AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO para realizar a análise dos dados primários.

**1.3.4.** 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.

**1.3.4.1.** Quaisquer alterações na metodologia deverão ser comunicadas ao PODER CONCEDENTE.

**1.4.** A coleta, análise e distribuição dos dados obtidos a partir das pesquisas com os USUÁRIOS deverão respeitar o disposto na legislação vigente, em especial a Lei Geral de Proteção dos Dados (Lei Federal nº 13.709/2018).

**1.5.** Para a coleta de dados diretamente com os USUÁRIOS, caso sejam realizadas pesquisas amostrais, deverá ser definida uma amostra aleatória e que represente características de toda população a partir da qual a amostra foi retirada.

**1.6.** Para ambas as pesquisas, as entrevistas deverão ser realizadas por meio de contato telefônico com os USUÁRIOS que utilizaram os serviços oferecidos pelas AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, CEMITÉRIOS ou CREMATÓRIOS nos últimos 12 (doze) meses.

**1.6.1.** O contato telefônico com o USUÁRIO previsto no item 1.6 deverá ser realizado em no mínimo 30 (trinta) dias após o atendimento do USUÁRIO nas AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, CEMITÉRIOS ou CREMATÓRIO do respectivo BLOCO adjudicado pela CONCESSIONÁRIA.

**1.6.1.1.** Caso não seja respeitado o intervalo de tempo mencionado no item anterior, a CONCESSIONÁRIA deverá sofrer as punições cabíveis e previstas no CONTRATO.

**1.7.** As pesquisas deverão ter uma abrangência ampla e balanceada, contemplando USUÁRIOS que tenham utilizado as AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, CEMITÉRIOS ou CREMATÓRIOS nos períodos matutino, vespertino e noturno, em dias úteis, feriados e finais de semana.

**1.8.** O PODER CONCEDENTE poderá se valer do apoio do AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO para realizar a auditoria das pesquisas.

## **CAPÍTULO II – DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

### **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 com os SERVIÇOS CEMITERIAIS, SERVIÇOS COMPLEMENTARES e SERVIÇOS FUNERÁRIOS presentes nos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIOS e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS.

**2.2.** A Pesquisa de Satisfação do Usuário deverá ser realizada semestralmente, iniciando-se 12 (doze) meses após o início do Estágio 2 da FASE DE IMPLEMENTAÇÃO, devendo incluir todos os CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS em sua amostra.

**2.3.** A Pesquisa de Satisfação do Usuário deverá seguir as diretrizes e parâmetros definidos neste APÊNDICE e as demais orientações indicadas pelo PODER CONCEDENTE.

**2.4.** A metodologia de seleção, a quantidade exata da amostra, as datas das entrevistas por meio de contato telefônico, entre outros elementos que se relacionem aos aspectos operacionais da Pesquisa de Satisfação do Usuário, deverão ser sugeridos pelo instituto de pesquisa e validados pelo PODER CONCEDENTE, desde que observado o disposto no item 1.6.1.

**2.5.** As Pesquisas de Satisfação do Usuário realizadas devem apresentar margem de erro de até 2 (dois) pontos percentuais e grau de confiança mínimo de 95% (noventa e cinco por cento).

**2.6.** A Pesquisa de Satisfação do Usuário deverá ser realizada sem aviso prévio à CONCESSIONÁRIA e a metodologia adotada pelo instituto de pesquisa deve garantir a representatividade da amostra frente ao universo de serviços realizados pela CONCESSIONÁRIA no período de análise.

**2.7.** Os resultados da Pesquisa de Satisfação do Usuário deverão ser consolidados pela CONCESSIONÁRIA a cada semestre, em conformidade com o item 5 - RELATÓRIO DAS PESQUISAS COM OS USUÁRIOS, e enviados ao PODER CONCEDENTE.

**2.8.** A Pesquisa de Satisfação do Usuário deverá abarcar, no mínimo, os temas listados na Tabela 1 - **Checklist da Pesquisa de Satisfação do Usuário (CEMITÉRIOS E CREMATÓRIOS)** e Tabela 2 - **Checklist da Pesquisa de Satisfação do Usuário (AGÊNCIAS FUNERÁRIAS)** deste APÊNDICE, sendo de responsabilidade do instituto de pesquisa contratado pela CONCESSIONÁRIA a elaboração do formulário de perguntas para a realização das entrevistas com os USUÁRIOS.

**2.8.1.** O formulário de perguntas deverá possibilitar gradações nas respostas dos USUÁRIOS, contemplando, obrigatoriamente, as categorias “péssimo”, “ruim”, “regular”, “bom” e “ótimo”.

**2.8.2.** O formulário de perguntas deverá ser aprovado semestralmente pelo PODER CONCEDENTE antes de ser aplicado nas entrevistas com os USUÁRIOS.

**Tabela 1 - Checklist da Pesquisa de Satisfação do Usuário (CEMITÉRIOS E CREMATÓRIOS)**

| Grupo Item | Item | Pergunta - Como você avalia o (a)(s): | Avaliação de Satisfação |      |         |     |       |
|------------|------|---------------------------------------|-------------------------|------|---------|-----|-------|
|            |      |                                       | Péssimo                 | Ruim | Regular | Bom | Ótimo |
| Segurança  | 1    | Segurança do local                    |                         |      |         |     |       |

| Grupo Item     | Item | Pergunta - Como<br>você avalia o (a)(s):                                    | Avaliação de Satisfação |      |         |     |       |
|----------------|------|---|-------------------------|------|---------|-----|-------|
|                |      |   | Péssimo                 | Ruim | Regular | Bom | Ótimo |
| Acessibilidade | 2    | Acessibilidade para<br>pessoas com<br>deficiência ou<br>mobilidade reduzida |                         |      |         |     |       |
| Infraestrutura | 3    | Estado de<br>conservação das<br>instalações                                 |                         |      |         |     |       |
|                | 4    | Sinalização para<br>circulação interna                                      |                         |      |         |     |       |
|                | 5    | Paisagismo e<br>jardinagem das áreas<br>externas                            |                         |      |         |     |       |
| Limpeza        | 6    | Limpeza e higiene<br>dos sanitários   |                         |      |         |     |       |
|                | 7    | Limpeza e higiene<br>das áreas internas                                     |                         |      |         |     |       |

| Grupo Item             | Item | Pergunta - Como<br>você avalia o (a)(s):                  | Avaliação de Satisfação |      |         |     |       |
|------------------------|------|---|-------------------------|------|---------|-----|-------|
|                        |      |   | Péssimo                 | Ruim | Regular | Bom | Ótimo |
|                        | 8    | Limpeza e higiene<br>das áreas externas                   |                         |      |         |     |       |
| Atendimento            | 9    | Atendimento e a<br>eficiência dos<br>funcionários         |                         |      |         |     |       |
| Produtos e<br>Serviços | 10   | Qualidade dos<br>produtos vendidos                        |                         |      |         |     |       |
|                        | 11   | Qualidade dos<br>serviços prestados                       |                         |      |         |     |       |
|                        | 12   | Pontualidade dos<br>horários agendados                    |                         |      |         |     |       |
|                        | 13   | Disponibilidade dos<br>produtos desejados                 |                         |      |         |     |       |
|                        | 14   | Informações<br>repassadas sobre os<br>produtos e serviços |                         |      |         |     |       |

| Grupo Item | Item | Pergunta - Como<br>você avalia o (a)(s):              | Avaliação de Satisfação |      |         |     |       |
|------------|------|---|-------------------------|------|---------|-----|-------|
|            |      |   | Péssimo                 | Ruim | Regular | Bom | Ótimo |
|            |      | tarifados, incluindo<br>suas composições e<br>valores |                         |      |         |     |       |

**Tabela 2 - Checklist da Pesquisa de Satisfação do Usuário (AGÊNCIAS FUNERÁRIAS)**

| Grupo Item     | Item | Pergunta - Como<br>você avalia o (a)(s):   | Avaliação de Satisfação |      |         |     |       |
|----------------|------|--|-------------------------|------|---------|-----|-------|
|                |      |  | Péssimo                 | Ruim | Regular | Bom | Ótimo |
| Segurança      | 1    | Segurança do local   |                         |      |         |     |       |
| Acessibilidade | 2    | Acessibilidade do<br>local para pessoas<br>com deficiência ou<br>mobilidade reduzida |                         |      |         |     |       |
| Infraestrutura | 3    | Estado de<br>conservação das<br>instalações  |                         |      |         |     |       |
|                | 4    | Sinalização para   |                         |      |         |     |       |

| Grupo Item             | Item | Pergunta - Como<br>você avalia o (a)(s):          | Avaliação de Satisfação |      |         |     |       |
|------------------------|------|---|-------------------------|------|---------|-----|-------|
|                        |      |   | Péssimo                 | Ruim | Regular | Bom | Ótimo |
|                        |      | circulação interna                                |                         |      |         |     |       |
| Limpeza                | 5    | Limpeza e higiene<br>dos sanitários               |                         |      |         |     |       |
|                        | 6    | Limpeza e higiene<br>das áreas internas           |                         |      |         |     |       |
| Atendimento            | 7    | Atendimento e a<br>eficiência dos<br>funcionários |                         |      |         |     |       |
|                        | 8    | Tempo de espera<br>para o atendimento             |                         |      |         |     |       |
| Translado              | 9    | Informações para<br>acompanhamento do<br>corpo    |                         |      |         |     |       |
| Produtos e<br>Serviços | 10   | Qualidade dos<br>produtos vendidos                |                         |      |         |     |       |

| Grupo Item | Item | Pergunta - Como<br>você avalia o (a)(s):   | Avaliação de Satisfação |      |         |     |       |
|------------|------|--|-------------------------|------|---------|-----|-------|
|            |      |  | Péssimo                 | Ruim | Regular | Bom | Ótimo |
|            | 11   | Qualidade dos<br>serviços prestados  |                         |      |         |     |       |
|            | 12   | Pontualidade dos<br>horários agendados   |                         |      |         |     |       |
|            | 13   | Disponibilidade dos<br>produtos desejados  |                         |      |         |     |       |
|            | 14   | Informações<br>repassadas sobre os<br>produtos e serviços<br>tarifados, incluindo<br>suas composições e<br>valores |                         |      |         |     |       |
|            | 15   | Informações<br>repassadas sobre os<br>CEMITÉRIOS e<br>CREMATÓRIOS,<br>incluindo valores e<br>disponibilidade       |                         |      |         |     |       |

**2.9.** As respostas provenientes da Pesquisa de Satisfação do Usuário deverão constar no Relatório das Pesquisas com o Usuário, o qual servirá de base para a aferição do desempenho da CONCESSIONÁRIA no INDICADOR DE SATISFAÇÃO (IS) nos termos do ANEXO V DO EDITAL – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

### **CAPÍTULO III – DA PESQUISA DE USO PÚBLICO**

#### **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 que realizaram algum tipo de interação com os SERVIÇOS CONCEDIDOS, no âmbito dos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIOS ou AGÊNCIAS FUNERÁRIAS.

**3.2.** A Pesquisa de Uso Público deverá ser realizada semestralmente, iniciando-se 12 (doze) meses após o início do Estágio 2 da FASE DE IMPLEMENTAÇÃO, devendo incluir todos os CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS em sua amostra.

**3.3.** No âmbito da Pesquisa de Uso Público, deverá ser aferido o número de visitantes e USUÁRIOS nos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIOS e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, a partir da utilização de uma metodologia específica e confiável.

**3.4.** As análises deverão incluir, no mínimo, comparações entre variáveis relacionadas ao perfil demográfico dos visitantes e USUÁRIOS, os produtos e/ou serviços adquiridos, e a sua percepção em relação aos serviços prestados.

**3.5.** A Pesquisa de Uso Público deverá conter um levantamento demográfico dos visitantes e USUÁRIOS dos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIOS e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, contendo, no mínimo, os seguintes dados dos USUÁRIOS:

- (a)** Idade;
- (b)** Escolaridade;
- (c)** Identidade étnico-racial;

- (d) Gênero;
- (e) Deficiência Física;
- (f) Origem; e
- (g) Renda domiciliar per capita.

**3.6.** Para o levantamento do item 'Origem', a pesquisa deverá coletar dados com a maior precisão geográfica possível, como endereço ou Código de Endereçamento Postal (CEP) de residência, possibilitando o seu uso em sistemas de informação geográfica.

**3.7.** As informações deverão ser apresentadas de modo que seja possível estabelecer relações entre os dados demográficos e os dados coletados no âmbito da pesquisa.

**3.8.** Os trabalhos relacionados à Pesquisa de Uso Público deverão seguir as regras estabelecidas neste APÊNDICE, sendo dividida em duas etapas, conforme descrito abaixo:

**(a)** Etapa I, a qual consiste no período de planejamento das atividades necessárias para a realização da Pesquisa de Uso Público, devendo ser realizada após a contratação do instituto de pesquisa: (i) desenho dos processos e procedimentos para aferição dos dados e informações pertinentes; (ii) desenho da metodologia de realização das pesquisas; e (iii) padronização dos relatórios a serem entregues. Deverá ser observado o item 5 - RELATÓRIO DAS PESQUISAS COM OS USUÁRIOS para a elaboração do Relatório das Pesquisas com o Usuário e a 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

**(b)** Etapa II, a qual consiste na execução das atividades necessárias para a realização da Pesquisa de Uso Público após a aprovação dos itens constantes na Etapa I pelo PODER CONCEDENTE: coleta de dados por meio da realização de entrevistas, prevendo-

se também o aperfeiçoamento do diagnóstico elaborado na Etapa I, a partir dos procedimentos verificados empiricamente.

#### **CAPÍTULO IV – DA CONTRATAÇÃO DO INSTITUTO DE PESQUISA**

##### **4. CONTRATAÇÃO DO INSTITUTO DE PESQUISA**

**4.1.** A contratação do instituto de pesquisa deverá seguir os mesmos procedimentos para a contratação do AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO, conforme disciplinado no ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

#### **CAPÍTULO V – DA ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DAS PESQUISAS COM OS USUÁRIOS**

##### **5. RELATÓRIO DAS PESQUISAS COM OS USUÁRIOS**

**5.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá entregar ao PODER CONCEDENTE, semestralmente, o Relatório das Pesquisas com os Usuários, com base em informações coletadas por meio de suas entrevistas com os USUÁRIOS.

**5.2.** A entrega do Relatório das Pesquisas com os Usuários deverá ocorrer semestralmente, até 30 (trinta) dias antes da apuração do FATOR DE DESEMPENHO DA CONCESSIONÁRIA, em conformidade com o ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, uma vez que o Relatório servirá como subsídio técnico para a apuração do Indicador de Satisfação.

**5.3.** O Relatório das Pesquisas com os Usuários deverá conter, no mínimo:

- (a)** Metodologia e período de realização da pesquisa;
- (b)** Plano amostral e ponderação quanto a sexo, idade, grau de instrução, nível econômico do entrevistado, nível de confiança e margem de erro;
- (c)** Questionário completo aplicado;
- (d)** Notas médias dos itens obrigatórios e adicionais investigados;
- (e)** Valor histórico dos itens investigados nos dois últimos períodos avaliados; e



**(f)** Nome do estatístico responsável pela pesquisa, acompanhado de sua assinatura com certificação digital e o número de seu registro no Conselho Regional de Estatística competente.