

**CONCORRÊNCIA [●] N° [●]**

CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DE MODERNIZAÇÃO, GESTÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO COMPLEXOPACAEMBU.

**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 os USUÁRIOS, a saber: (i) Pesquisa de Satisfação dos USUÁRIOS e (ii) Pesquisa de Perfil do Usuário.
- 1.2. Para fins de avaliação do FATOR DE DESEMPENHO do Sistema de Mensuração de Desempenho (SMD) não será considerada a Pesquisa de Perfil do Usuário.
- 1.3. 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.
- 1.4. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar ao PODER CONCEDENTE os resultados das pesquisas com os USUÁRIOS, 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.
  - 1.4.1.1. Será facultado ao PODER CONCEDENTE tornar público o conteúdo recebido pela CONCESSIONÁRIA .
- 1.5. Os resultados disponibilizados deverão conter a descrição da metodologia utilizada e a significância estatística dos dados apresentados.
- 1.6. 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.
  - 1.6.1.1. Quando pertinente, poderão ser utilizadas outras fontes de dados e informações de modo à complementar os dados primários coletados.
- 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, deverá ser observada, minimamente, a seguinte diretriz:
  - i. Deverão ser realizadas entrevistas estruturadas, com formulário elaborado e aplicado diretamente ao USUÁRIO no formato presencial.

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 do COMPLEXO, 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 esportivos, 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 no COMPLEXO.

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 1 (um) a 4 (quatro), onde 1 (um) é o menor valor possível e 4 (quatro) o maior.

1.13. A Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO deverá ser realizada trimestralmente, a partir o 6º (sexto) mês subsequente ao término do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO 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. Aulas e atividades extras de lazer, cultura e esporte;
- iv. Segurança;
- v. Serviços ambulatoriais;

- vi. Acessibilidade;
- vii. Serviço de orientação;
- viii. Ações de valorização do patrimônio histórico;
- ix. Serviços de alimentação e bebidas; e
- x. Atividades e eventos.

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 PERFIL DO USUÁRIO**

1.16. A Pesquisa de Perfil do Usuário tem como objetivo aferir os principais usos, perfil sócio econômico e demográfico e número de usuários do COMPLEXO e deverá ser realizada ao menos uma vez a cada 2 (dois) anos.

1.17. No âmbito da Pesquisa de Perfil do Usuário, 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 no COMPLEXO.

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 do COMPLEXO, contendo, no mínimo:

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

- v. Deficiência Física;
- vi. Origem; e
- 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 no COMPLEXO, 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. Práticas esportivas;
- ii. Aulas e atividades esportivas, culturais e de lazer;
- iii. Eventos específicos;
- iv. Serviços de alimentação; e
- v. Demais.

1.22. A pesquisa deverá especificar o local/equipamento onde foi realizado o uso ou atividade.

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

- i. Dispendio financeiro e tipo de gasto realizado no COMPLEXO;
- ii. Meio de transporte utilizado;
- iii. Número pessoas acompanhando o usuário na visita;
- iv. Percepção de necessidade de melhoria; e
- v. Tempo que os usuários permaneceram no COMPLEXO.

- 1.24. 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.
- 1.25. Os dados deverão ser apresentados de modo que seja possível estabelecer relações entre os dados demográficos e os dados coletados no âmbito da pesquisa.

MANUETA