

| ID 1 | Indicador: Limpeza | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|-------------|-------------|------|-----------------|-----------------------|----------------|-----|----------------|-----------------------------------|----------------|-----|----------|----------------------|-----|----|------------------|-----|----|--------------------------|-----|----|---------|-----|----|---------------|--|--|------|----|
| Objetivos do indicador: Garantir um alto nível de limpeza em todas as edificações incluídas na concessão e suas infraestruturas, compreendendo, mas não se limitando, a limpeza de sanitários, vias, áreas de alimentação, áreas de evento (durante e após a realização dos mesmos), entorno de edificações, interior de edificações, piscina, etc. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Forma de Medição: A medição será realizada <i>in loco</i> por agentes designados pelo PODER CONCEDENTE. Para a atribuição das notas poderão ser levados em consideração o Plano Operacional de Limpeza e o Relatório de Atividades da Concessionária. A nota final deste indicador será a nota NT, que é derivada da nota Nt, conforme o quadro ao lado. Para se chegar à Nt deverão ser realizadas tantas medições quanto o Poder Concedente julgar necessárias, respeitado o limite mínimo indicado. As notas a serem atribuídas para os Equipamentos/Utilidades serão iguais a 0% (zero) ou iguais ao valor da Nota Máxima indicada na tabela abaixo para o respectivo Equipamento/Unidade. As notas L1, L2, L3, L4, L5 e L6 serão definidas pela média das notas atribuídas em cada avaliação <i>in loco</i> . | | | | <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Sistema de Pontuação</th> </tr> <tr> <th>Critério</th> <th>NT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>95% ≤ Nt ≤ 100%</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>80% ≤ Nt < 95%</td> <td>0,9</td> </tr> <tr> <td>70% ≤ Nt < 80%</td> <td>0,7</td> </tr> <tr> <td>50% ≤ Nt < 70%</td> <td>0,5</td> </tr> <tr> <td>Nt < 50%</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> | | Sistema de Pontuação | | Critério | NT | 95% ≤ Nt ≤ 100% | 1 | 80% ≤ Nt < 95% | 0,9 | 70% ≤ Nt < 80% | 0,7 | 50% ≤ Nt < 70% | 0,5 | Nt < 50% | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sistema de Pontuação | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Critério | NT | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 95% ≤ Nt ≤ 100% | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 80% ≤ Nt < 95% | 0,9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 70% ≤ Nt < 80% | 0,7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 50% ≤ Nt < 70% | 0,5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nt < 50% | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>Equipamento/Utilidade</th> <th>Objeto</th> <th>Cumprimento</th> <th>Nota Máxima</th> <th>Nota</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sanitário</td> <td>limpeza e suprimentos</td> <td rowspan="6">Alcançado</td> <td>20%</td> <td>L1</td> </tr> <tr> <td>Interior de equipamento/utilidade</td> <td rowspan="5">limpeza</td> <td>15%</td> <td>L2</td> </tr> <tr> <td>Áreas de alimentação</td> <td>15%</td> <td>L3</td> </tr> <tr> <td>Áreas de eventos</td> <td>15%</td> <td>L4</td> </tr> <tr> <td>Passeios e áreas abertas</td> <td>20%</td> <td>L5</td> </tr> <tr> <td>Piscina</td> <td>15%</td> <td>L6</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Total:</td> <td></td> <td>100%</td> <td>NT</td> </tr> </tbody> </table> | | | | | Equipamento/Utilidade | Objeto | Cumprimento | Nota Máxima | Nota | Sanitário | limpeza e suprimentos | Alcançado | 20% | L1 | Interior de equipamento/utilidade | limpeza | 15% | L2 | Áreas de alimentação | 15% | L3 | Áreas de eventos | 15% | L4 | Passeios e áreas abertas | 20% | L5 | Piscina | 15% | L6 | Total: | | | 100% | NT |
| Equipamento/Utilidade | Objeto | Cumprimento | Nota Máxima | Nota | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sanitário | limpeza e suprimentos | Alcançado | 20% | L1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Interior de equipamento/utilidade | limpeza | | 15% | L2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Áreas de alimentação | | | 15% | L3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Áreas de eventos | | | 15% | L4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Passeios e áreas abertas | | | 20% | L5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Piscina | | | 15% | L6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total: | | | 100% | NT | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fórmula de cálculo Nt = L1 + L2 + L3 + L4 + L5 + L6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Localização: Abrange todas as vias de acesso, áreas ao ar livre e equipamentos (Estádio e Centro Poliesportivo) internos ao perímetro dos muros do Pacaembu, bem como todo o calçamento que o circunda (calçada adjacente ao muro perimetral). | | | Verificador: Poder Concedente (com equipe própria ou por meio de agente de apoio à fiscalização) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Periodicidade mínima: Para a atribuição da nota trimestral deste indicador, cada um dos Equipamentos/Utilidades deverá ser vistoriado ao menos 5 (cinco) vezes a cada trimestre. Deverá ser respeitada uma distância mínima de 1 (um) dia entre as medições. | | | Ativação: A partir do primeiro mês de janeiro ou julho, o que vier antes, após o término do PERÍODO DE TRANSIÇÃO DA CONCESSÃO. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

ID 2**Indicador:**

Qualidade e atualidade de equipamentos

Objetivos do indicador:

Garantir a manutenção preventiva e corretiva de edificações (sanitários, portarias, arquibancadas, lanchonetes, equipamentos esportivos, culturais, de lazer e administrativos, etc.), instalações de caráter não permanente (novos restaurantes e lanchonetes), infraestrutura (sinalização e comunicação visual, pavimentação, iluminação, sistema de câmeras, passeios, pistas de caminhada e corrida, etc.), mobiliário (bancos, mesas, bebedouros, lixeiras, paraciclos, etc.) e equipamentos (aparelhos de ar-condicionado, elevadores, cabines primárias, roçadeiras, veículos, etc). Entende-se pela qualidade do serviço executado o grau de aderência do trabalho executado em relação aos planos operacionais de manutenção preventiva e corretiva.

Forma de Medição:

A medição será realizada por meio de vistoria *in loco*, para observar se as manutenções corretivas e/ou preventivas foram realizadas adequadamente. Para a atribuição das notas, poderão ser levadas em consideração as informações do Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário e do Relatório de Atividades da Concessionária, bem como outros documentos apresentados pela Concessionária.

A nota final deste indicador será a nota NT, que é derivada da nota Nt conforme o quadro ao lado.

Para se chegar à Nt, deverão ser realizadas tantas medições quanto o Poder Concedente julgar necessárias, respeitado o limite mínimo indicado.

As notas a serem atribuídas para os Serviços/Itens serão iguais a 0% (zero), ou iguais ao valor da Nota Máxima indicada na tabela abaixo para o respectivo Serviço/Item.

As notas M1, M2, M3, ..., M8 serão definidas pela média das notas atribuídas em cada avaliação *in loco*.

Sistema de Pontuação

| Critério | NT |
|---------------------------|-----------|
| $95\% \leq Nt \leq 100\%$ | 1 |
| $80\% \leq Nt < 95\%$ | 0,9 |
| $70\% \leq Nt < 80\%$ | 0,7 |
| $50\% \leq Nt < 70\%$ | 0,5 |
| $Nt < 50\%$ | 0 |

| Sistema de Notas | | | |
|-------------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| Serviço/ Item | Cumprimento | Nota Máxima | Nota |
| MP/ Edificações | Alcançado | 15% | M1 |
| MC/ Edificações | | 10% | M2 |
| MP/ Infraestruturas | | 15% | M3 |
| MC/ Infraestruturas | | 10% | M4 |
| MP/ Mobiliários | | 15% | M5 |
| MC/ Mobiliários | | 10% | M6 |
| MP/ Equipamentos | | 15% | M7 |
| MC/ Equipamentos | | 10% | M8 |
| Total: | | 100% | NT |

MP: Manutenção Preventiva

MC: Manutenção Corretiva

Fórmula de cálculo **$Nt = M1 + M2 + M3 + M4 + M5 + M6 + M7 + M8$** **Localização:**

Indicador abrange os serviços realizados em edificações, infraestruturas, mobiliário e equipamentos localizados dentro da área de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, ou seja, toda a área interna ao perímetro do muro do Complexo. Excluem-se da área de responsabilidade a Praça Charles Miller e as áreas internas às edificações que não são de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, tal como Museu do Futebol.

Verificador:

Poder Concedente (com equipe própria ou por meio de agente de apoio à fiscalização)

Periodicidade mínima:

Para a atribuição da nota trimestral deste indicador, cada um dos Serviços/Itens deverá ser vistoriado ao menos 5 (cinco) vezes a cada trimestre. Deverá ser respeitada uma distância mínima de 1 (um) dia entre as medições.

Ativação:

A partir do primeiro mês de janeiro ou julho, o que vier antes, após o término do PERÍODO DE TRANSIÇÃO DA CONCESSÃO.

ID 3**Indicador:**

Qualidade do gramado do campo de futebol.

Objetivos do indicador:

Garantir a manutenção constante do gramado do Estádio, mantendo sempre em condições ideais de uso para partidas esportivas. Entende-se pela qualidade do serviço executado o grau de aderência do trabalho executado em relação aos planos operacionais de manutenção preventiva e corretiva.

Forma de Medição:**Sistema de Pontuação****Critério**

Nt

NT = 100%

1

NT = 50%

0,5

NT < 50%

0

A medição será realizada pelo PODER CONCEDENTE a qualquer momento ao longo da execução do contrato, sem prejuízo da auditoria trimestral feita pelo Verificador Independente. Deverão ser aplicadas as notas conforme os critérios definidos ao lado.

| | Item | Estado | % | Nota |
|----------|--------------------|-----------|-----|------|
| Gramados | Corte | Alcançado | 50% | L1 |
| | Qualidade da grama | | 50% | L2 |

Fórmula de cálculo**NT = L1 + L2****Localização:**

Abrange toda a área do gramado do campo de futebol do estádio.

Verificador:

Poder Concedente (com equipe própria ou por meio de agente de apoio à fiscalização)

Periodicidade mínima:

Para a atribuição da nota trimestral deste indicador, cada um dos Serviços/Itens deverá ser vistoriado ao menos 5 (cinco) vezes a cada trimestre. Deverá ser respeitada uma distância mínima de 1 (um) dia entre as medições.

Ativação:

A partir do primeiro mês de janeiro ou julho, o que vier antes

| ID 4 | Indicador: Frequência das Aulas e atividades gratuitas de lazer, cultura e esporte, promovidas pela concessionária. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|--|----------|----------|----|---|--|---------------|-------------|-------------|--------|------------------------------------------------------------------------|-----------|------|----|
| Objetivos do indicador: Garantir um alto nível de variedade e frequência das aulas e atividades gratuitas. Forma de Medição: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| A medição será realizada pelo PODER CONCEDENTE a partir da análise de conformidade do relatório com a exame in loco dessas aulas e atividades, sem prejuízo da auditoria trimestral feita pelo Verificador Independente. A Análise técnica observará a frequência das aulas/atividades, promovidas pela concessionária e se dará a partir da medição do montante de horas dedicados para aulas ou atividades além daquelas especificadas no quadro constante no Anexo III do contrato - Caderno de Encargos . A medição será feita pelo quadro de horas total e não por equipamento. | | | <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Sistema de Notas</th> </tr> <tr> <th>Critério</th> <th>Nota</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A1</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> | | Sistema de Notas | | Critério | Nota | A1 | 1 | | | | | | | | | |
| Sistema de Notas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Critério | Nota | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| A1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Sistema de Notas</th> </tr> <tr> <th colspan="4">Critério</th> </tr> <tr> <th>Serviço/ Item</th> <th>Cumprimento</th> <th>Nota Máxima</th> <th>Estado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Acréscimo de no mínimo 21 horas/semanais de atividades ou aulas extras</td> <td>Alcançado</td> <td>100%</td> <td>A1</td> </tr> </tbody> </table> | | | | Sistema de Notas | | | | Critério | | | | Serviço/ Item | Cumprimento | Nota Máxima | Estado | Acréscimo de no mínimo 21 horas/semanais de atividades ou aulas extras | Alcançado | 100% | A1 |
| Sistema de Notas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Critério | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Serviço/ Item | Cumprimento | Nota Máxima | Estado | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Acréscimo de no mínimo 21 horas/semanais de atividades ou aulas extras | Alcançado | 100% | A1 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Abrangência: Abrange toda o quadro de aulas e atividades extras realizadas no COMPLEXO. | | | Verificador: Poder Concedente (com equipe própria ou por meio de agente de apoio à fiscalização). | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Periodicidade mínima: Para a atribuição da nota trimestral deste indicador cada uma das ações deverá ser vistoriada ao menos 5 (cinco) vezes a cada trimestre. Deverá ser respeitada uma distância mínima de 10 (dez) dias entre as medições. | | | Ativação: A partir do primeiro mês de janeiro ou julho, o que vier antes, após o término do PERÍODO DE TRANSIÇÃO DA CONCESSÃO. | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | |
|-------------|--------------------------------|
| ID 5 | Indicador: Segurança |
|-------------|--------------------------------|

Objetivos do indicador:

Preservar a segurança dos visitantes do Complexo, seus veículos e equipamentos, suas edificações e assegurar o cumprimento do regulamento do complexo, bem como, o encaminhamento de ocorrências criminais para a GCM e PM.

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------|
| Forma de Medição: A medição será realizada por agentes designados pelo PODER CONCEDENTE. Para a atribuição das notas, poderão ser levados em consideração o Plano Operacional de Segurança, o Relatório de Atividades da Concessionária e o registro das ocorrências. A nota final deste indicador será a nota NT, que é derivada da nota Nt, conforme o quadro ao lado. As notas de cada item avaliado serão iguais a 0% (zero) ou ao valor da Nota Máxima indicada na tabela abaixo para o respectivo item. | Sistema de Pontuação | |
| | Critério | Nota |
| | $95\% \leq Nt \leq 100\%$ | 1 |
| | $80\% \leq Nt < 95\%$ | 0,9 |
| | $70\% \leq Nt < 80\%$ | 0,7 |
| | $50\% \leq Nt < 70\%$ | 0,5 |
| | $Nt < 50\%$ | 0 |

| Itens Avaliados | Ação | Cumprimento | Nota Máxima | Nota |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------|-------------|------|
| Furto | Medidas preventivas | Alcançado | 15% | S1 |
| | Encaminhamento às autoridades competentes em caso de ocorrência | | 10% | S2 |
| Roubo | Medidas preventivas | | 15% | S3 |
| | Encaminhamento às autoridades competentes em caso de ocorrência | | 10% | S4 |
| Uso de drogas e consumo de álcool por menores de idade | Medidas preventivas | | 10% | S5 |
| | Encaminhamento em caso de ocorrência | | 10% | S6 |
| Ação de vigilância | Rondas realizadas | | 10% | S7 |
| Estacionamento | Monitoramento por sistema e equipe de vigilância | | 10% | S8 |
| Sistema de monitoramento | Operação do sistema | | 10% | S9 |
| | | Total: | 100% | NT |

Fórmula de cálculo

$$Nt = S1 + S2 + S3 + S4 + S5 + S6 + S7 + S8 + S9$$

Localização:

Indicador abrange as ações e ocorrências dentro da área de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, ou seja, a área interna ao perímetro do muro do Complexo. Excluem-se da área de responsabilidade a Praça Charles Miller e as áreas internas às edificações que não são de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, tal como Museu do Futebol.

Verificador:

Poder Concedente (com equipe própria ou por meio de agente de apoio à fiscalização).

Periodicidade mínima:

Para a atribuição da nota trimestral deste indicador cada uma das ações deverá ser vistoriada ao menos 5 (cinco) vezes a cada trimestre. Deverá ser respeitada uma distância mínima de 10 (dez) dias entre as medições.

Ativação:

A partir do primeiro mês de janeiro ou julho, o que vier antes, após o término do PERÍODO DE TRANSIÇÃO DA CONCESSÃO.

ID 6**Indicador:**

Grau de qualidade a respeito da acessibilidade.

Objetivos do indicador:

Garantir um alto nível de atendimento nas atividades paradesportivas e gerar novas soluções para a acessibilidade no Complexo e entorno.

Forma de Medição:

A medição será realizada pelo PODER CONCEDENTE a partir da análise de conformidade do relatório com a verificação in loco das ações descritas, sem prejuízo da auditoria trimestral feita pelo Verificador Independente. Deverão ser aplicadas as notas conforme os critérios definidos ao lado.

Sistema de Pontuação**Critério****Nt**

NT = 100%

1

NT = 50%

0,5

NT < 50%

0

Sistema de Notas

| Equipamento/ Utilidade | Cumprimento | % | Nota |
|------------------------------------------------------|-------------|-----|------|
| Diversidade de atividades paradesportivas | Alcançado | 50% | A1 |
| Variedade e qualidade das soluções de acessibilidade | | 50% | A2 |

Fórmula de cálculo**NT = A1 + A2****Localização:**

Abrange todos os equipamentos do Complexo.

Verificador:

Poder Concedente (com equipe própria ou por meio de agente de apoio à fiscalização).

Periodicidade mínima:

Para a atribuição da nota trimestral deste indicador cada uma das ações deverá ser vistoriada ao menos 5 (cinco) vezes a cada trimestre. Deverá ser respeitada uma distância mínima de 10 (dez) dias entre as medições.

Ativação:

A partir do primeiro mês de janeiro ou julho, o que vier antes, após o término do PERÍODO DE TRANSIÇÃO DA CONCESSÃO.

Pesquisa de Satisfação do Usuário

Sexo: [M] - [F]

Idade: [] anos

Profissão:

Possui algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida:

Participa de alguma aula ou atividades específica? Qual?

Frequência de utilização do Pacaembu:

| | | | | |
|-----------------|-----------|-----------------|------|--------------|
| Muito Frequente | Frequente | Pouco frequente | Raro | Primeira vez |
|-----------------|-----------|-----------------|------|--------------|

mais de 3x p.s. mais de 1x p.s. até 3x p. m. até 1x p.m.

| | | | | | | | |
|------------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------|---------------|
| De onde você é: | Do entorno (até 800m) | De até 3 km do Pacaembu | De até 5 km do Pacaembu | da cidade de São Paulo | Da região metropolitana | De outros estados | De outro país |
|------------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------|---------------|

| | | | | | | |
|------------------------------------|------|-----------|--------|---------------|-------|------------|
| Como você veio ao Pacaembu: | A pé | Bicicleta | Ônibus | Carro próprio | Metro | Taxi/ Uber |
|------------------------------------|------|-----------|--------|---------------|-------|------------|

| | | | | | |
|----------------------------------------|-----------------|---------|---------|-------|--------|
| Qual o uso que faz do Pacaembu? | Esporte / Aulas | Passeio | Eventos | Museu | Outros |
|----------------------------------------|-----------------|---------|---------|-------|--------|

| | | Zeladoria | | | |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|-----|-----|
| | | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Limpeza | Como é a limpeza do Pacaembu? | [] | [] | [] | [] |
| | Como é a limpeza e disponibilidade de suprimento dos sanitário? | [] | [] | [] | [] |
| Qualidade e atualidade de Equipamentos | Como é o estado das quadras poliesportivas e salas de aula do Pacaembu? | [] | [] | [] | [] |
| | Como é o estado do mobiliário do Pacaembu (assentos, lixeiras e etc)? | [] | [] | [] | [] |
| | Como é a qualidade da piscina? | [] | [] | [] | [] |
| | Como é o estado dos equipamentos do Estádio? | [] | [] | [] | [] |
| | Como é o estado das pistas de corrida e caminhada? | [] | [] | [] | [] |

| | | Uso do Espaço | | | |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------|-----|-----|-----|
| | | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Aulas e atividades extras de lazer, cultura e esporte | Qual é a qualidade da programação de lazer, cultural e esportiva? | [] | [] | [] | [] |
| | Como é a variedade de opções de lazer, cultura e esporte? | [] | [] | [] | [] |
| | Como é o estado das quadras, salas de aula e auditórios? | [] | [] | [] | [] |

| | | Segurança e Bem-estar | | | |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------|-----|-----|-----|
| | | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Segurança | Como você descreveria sua sensação de segurança no Pacaembu? | [] | [] | [] | [] |
| Serviços ambulatoriais | Qual a qualidade do serviço de atendimento ambulatorial? | [] | [] | [] | [] |
| Acessibilidade | Como é a acessibilidade do Pacaembu? | [] | [] | [] | [] |
| | Como é o acesso ao Pacaembu? | [] | [] | [] | [] |

| | | Atendimento ao Usuário | | | |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----|-----|-----|
| | | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Serviço de orientação | O que você achou da sinalização e orientação? | [] | [] | [] | [] |
| | Como você avalia a comunicação feita pelo Pacaembu na internet? | [] | [] | [] | [] |
| Ações de valorização do patrimônio histórico | Qual é a qualidade da programação oferecida? | [] | [] | [] | [] |
| | Como você avalia seu conhecimento sobre o Pacaembu após a atividade? | [] | [] | [] | [] |
| Atividades e eventos | Como é o acesso ao evento / atividade? | [] | [] | [] | [] |
| | Como você avalia sua experiência no Pacaembu após a atividade? | [] | [] | [] | [] |
| | Como é a qualidade do atendimento na área interna do Pacaembu? | [] | [] | [] | [] |
| | Como é a qualidade do atendimento no entorno do Pacaembu? | [] | [] | [] | [] |
| Alimentos & bebidas | Como é a qualidade dos serviços de alimentação? | [] | [] | [] | [] |
| | Como você avalia o preço da alimentação no Pacaembu? | [] | [] | [] | [] |
| | Como você avalia a variedade de alimentação no Pacaembu? | [] | [] | [] | [] |

Legenda: 4 corresponde a maior nota e 1 a pior nota