



CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL N° 01/SEME/2018

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

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 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.
- 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. 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. 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, deverão ser observadas, no mínimo, as seguintes diretrizes:
 - i. Deverão ser realizadas entrevistas estruturadas, com formulário elaborado e aplicado diretamente ao USUÁRIO 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;

- 1.9. A entidade responsável pelas pesquisas deverá garantir a integridade da coleta de dados por seus funcionários diretos ou subcontratados.
- 1.10. As entrevistas deverão, preferencialmente, ocorrer com os USUÁRIOS que estejam deixando o perímetro do COMPLEXO, independentemente de quanto tempo permaneceram em sua área.
 - 1.10.1. Sem prejuízo do disposto na cláusula **Erro! Fonte de referência não encontrada.**, 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 esportivos, as entrevistas deverão, preferencialmente, ser realizadas *in loco*, após o uso desses equipamentos e/ou serviços.
- 1.11. 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 no COMPLEXO 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 do COMPLEXO.
- 3.2. A seleção e a contratação de instituto de pesquisa para a realização das atividades da Pesquisa de Uso Público deverá observar os seguintes procedimentos:
 - 3.2.1. submissão de lista curta pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE indicando três institutos de pesquisas, todos de reputação comprovadamente ilibada, em até 30 (trinta) dias após a DATA DE ORDEM DE INÍCIO DO CONTRATO, ou sempre que necessário;

3.2.2. não objeção do PODER CONCEDENTE em relação aos três institutos de no prazo de até 15 (quinze) dias do recebimento da lista curta encaminhada pela CONCESSIONÁRIA; e

3.2.3. negociação e contratação, pela CONCESSIONÁRIA, de um dos institutos de pesquisa que compõem a lista curta em até 20 dias antes do prazo previsto para o início da aferição, ou sempre que necessário.

3.3. Caso o PODER CONCEDENTE constate que algum instituto de pesquisa da lista curta encaminhada tenha integridade, imparcialidade ou capacidade 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.

3.4. Nas hipóteses previstas no subitem anterior, a CONCESSIONÁRIA terá um prazo de 10 (dez) dias para rerepresentar uma nova lista ao PODER CONCEDENTE.

3.5. Fica facultada à CONCESSIONÁRIA a contratação do mesmo instituto para a realização da Pesquisa de Uso Público e da Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO.

3.6. 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.

3.7. No âmbito da Pesquisa de Uso Público, deverá ser aferido o número de USUÁRIOS no COMPLEXO, 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 no COMPLEXO.

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

3.9. A Pesquisa de Uso Público deverá conter também um levantamento demográfico dos usuários do COMPLEXO, 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.

3.10. 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.

3.11. A Pesquisa de Uso Público deverá aferir os principais usos e atividades realizadas no COMPLEXO, através de pesquisa com metodologia observacional, entrevistas estruturadas presenciais, ou outra metodologia pertinente.

3.12. 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.

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

i. Práticas esportivas;

ii. Aulas e atividades esportivas, culturais e de lazer;

iii. Eventos específicos;

iv. Serviços de alimentação; e

v. Demais.

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

i. Acompanhamento por crianças;

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

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

3.16. 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.