

**CONCORRÊNCIA N° 010/SPOBRAS/2022**

**PROCESSO SEI n° 7910.2022/0000198-7**

**ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO**

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

CONCESSÃO A TÍTULO ONEROSO PARA CONFECÇÃO,  
INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DE LOTE DE 200 (DUZENTOS)  
SANITÁRIOS FIXOS PÚBLICOS E 200 (DUZENTOS)  
BEBEDOUROS

## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I – DEFINIÇÕES .....</b>	<b>3</b>
1. DEFINIÇÕES DO APÊNDICE.....	3
2. DIRETRIZES PARA PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM USUÁRIO.....	4

## **CAPÍTULO I – DEFINIÇÕES**

### **1. DEFINIÇÕES DO APÊNDICE**

**1.1.** Para fins deste APÊNDICE I – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO, os termos listados a seguir, quando empregados no singular ou no plural, em letras maiúsculas, terão os significados constantes deste subitem:

**(a)** **BEBEDOURO:** equipamento disposto em totem, conectado à tubulação de água, munido de torneira e dispositivo de acionamento, baseado em botões e/ou sensores, com objetivo de fornecer gratuitamente água purificada para consumo dos USUÁRIOS;

**(b)** **CONCESSÃO:** concessão para a realização do OBJETO, outorgada à CONCESSIONÁRIA pelo prazo e condições previstos neste CONTRATO;

**(c)** **CONCESSIONÁRIA:** Sociedade de Propósito Específico, constituída de acordo com o disposto no EDITAL, neste CONTRATO e sob as leis brasileiras, com o fim exclusivo de execução do OBJETO da CONCESSÃO;

**(d)** **LISTA DE ENDEREÇOS:** lista organizada por SPURBANISMO com endereços selecionados para a instalação das 200 (duzentas) unidades de SANITÁRIOS e 200 (duzentas) unidades de BEBEDOUROS;

**(e)** **PODER CONCEDENTE** ou **SPOBRAS:** a São Paulo Obras, empresa da Prefeitura de São Paulo vinculada à Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras – SIURB, nos termos da Lei Municipal Nº 15.056, de 08 de dezembro de 2009;

**(f)** **SANITÁRIO:** estrutura e instalação higiênica fixa e acessível destinada ao uso comum, na qual os usuários poderão realizar seus asseios pessoais ou necessidades fisiológicas, implantado nos locais designados na LISTA DE ENDEREÇOS; e

**(g)** **USUÁRIOS:** qualquer pessoa física que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, dos SERVIÇOS e/ou SERVIÇOS COMPLEMENTARES descritos no presente CONTRATO e em seus respectivos ANEXOS.

## **CAPÍTULO II – DIRETRIZES**

### **2. DIRETRIZES PARA PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM USUÁRIO**

**2.1.** Este apêndice tem como objetivo estabelecer as diretrizes que deverão ser seguidas para a realização de pesquisas com os USUÁRIOS, complementando o ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

**2.2.** O PODER CONCEDENTE deverá realizar as pesquisas com os USUÁRIOS ou contratar entidade especializada e reconhecida para a elaboração da metodologia de pesquisa e sua execução.

**2.3.** Conforme disposto abaixo, os resultados das pesquisas com os USUÁRIOS, deverão ser disponibilizados à CONCESSIONÁRIA e quando aplicável, ao PODER CONCEDENTE juntamente com a totalidade dos dados primários coletados sistematizados para análises estatísticas, inclusive os dados coletados adicionalmente às pesquisas.

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

**2.5.** Deverá ser realizada a análise dos dados primários coletados para a elaboração de índices de satisfação, relatórios e outros produtos que se fizerem necessários.

**2.6.** 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.

**2.7.** O PODER CONCEDENTE ou o Instituto de Pesquisa poderão realizar a pesquisa de forma presencial, por meio da abordagem de técnico designado, assim como utilizar painel interativo instalado no banheiro ou outros meios digitais.

- 2.8.** A pesquisa deverá ter dados registrados e rastreáveis e ser conduzida:
- (a)** pelo PODER CONCEDENTE, de forma direta ou mediante auxílio de outros órgãos e entidades da Administração Pública Municipal e de terceiros, conforme a necessidade;  
ou
  - (b)** diretamente pelo Instituto de Pesquisa.
- 2.9.** 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.