

SELEÇÃO E PEDIDO DE PROPOSTAS DE INSTITUTO DE PESQUISA

A **CONCESSIONÁRIA ALLEGRA PACAEMBU SPE S/A (“CONCESSIONÁRIA ALLEGRA PACAEMBU”)**, sociedade anônima, regularmente inscrita no CNPJ/ME sob o n. 30.262.440/0001-88, com sede na Avenida Brigadeiro Faria Lima, 3.900, 6º andar, conj. 601, Itaim Bibi, São Paulo, SP, em atendimento à Cláusula 8 do Anexo V – Sistema de Mensuração de Desempenho do Contrato de Concessão n. 01/SEME/2019, **torna público que receberá propostas em conformidade com os itens deste instrumento de seleção e com as cláusulas do Contrato de Concessão n. 01/SEME/2019 e seus anexos, visando selecionar a mais vantajosa para a contratação de INSTITUTO DE PESQUISA para a realização de PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS e PESQUISA DE USO PÚBLICO**, a fim de, respectivamente, avaliar os serviços da Concessão e aferir as principais características relacionadas aos principais usos, perfil socioeconômico e demográfico e número de usuários do Complexo.

1. DIRETRIZES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE INSTITUTO DE PESQUISA

1.1 A contratação do INSTITUTO DE PESQUISA, a despeito de seguir as normas de direito privado aplicáveis em conformidade com as atribuições, prazos e obrigações previstos neste anexo, será realizada com observância dos princípios administrativos da impessoalidade e da publicidade, aplicando-se, como orientação e no que couber, os parâmetros de seleção previstos na Lei n. 8.666/93, obedecendo, portanto, aos requisitos de ampla divulgação do pedido de propostas de eventuais interessados e julgamento objetivo das propostas.

1.2 O processo de contratação do INSTITUTO DE PESQUISA será acompanhado em sua integralidade pelo Poder Concedente, que terá acesso a este instrumento de seleção e à minuta do contrato a ser firmado com referidos agentes previamente à sua seleção e contratação.

1.3 O contrato a ser celebrado entre o INSTITUTO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO e a Concessionária não excederá o prazo de vigência de 5 (cinco) anos. Sempre que houver disponibilidade no mercado, será promovida a rotatividade entre as empresas a serem contratadas.

1.4 O INSTITUTO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO será empresa ou conjunto de empresas com experiência em elaboração de metodologia, abordagem e implementação de pesquisas.

1.5 O Poder Concedente poderá, a qualquer momento, justificadamente, requerer à Concessionária a contratação de novo INSTITUTO DE PESQUISA.

1.6 Os órgãos de controle da Administração Pública do Município de São Paulo, observado o âmbito de suas competências, poderão verificar a exatidão do processo de aferição e medições, bem como o integral atendimento das obrigações do INSTITUTO DE PESQUISA, segundo os termos de sua contratação.

1.7 O trabalho do INSTITUTO DE PESQUISA será dividido em duas etapas, de acordo com as demais regras deste ANEXO:

1.7.1 Etapa I: realizada antes do início de sua operação, consistirá no desenho dos processos e procedimentos para aferição dos dados da Concessionária e da metodologia de realização das pesquisas, na padronização dos relatórios a serem entregues 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

1.7.2 Etapa II: consistente na aferição dos indicadores, na coleta de dados e na realização das pesquisas de satisfação durante a operação da CONCESSÃO, prevendo-se, também, o aperfeiçoamento do diagnóstico elaborado na Etapa I, a partir dos procedimentos verificados empiricamente, conforme aprovado pelo Poder Concedente.

2. PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES DA CONCESSÃO (v. Anexo III, Apêndice I, do Contrato de Concessão)

2.1 O INSTITUTO DE PESQUISA contratado deverá entregar à Concessionária as informações necessárias ao cumprimento de suas obrigações junto ao Poder Concedente, em especial:

i. Em até 7 (sete) dias contados do fim de cada trimestre, a relação das reclamações de usuários (contendo, no mínimo, identificação do usuário, breve descrição e data) e o resumo das constatações de ocorrências (contendo breve descrição e data);

ii. Em até 45 (quarenta e cinco) dias contados do encerramento do exercício ao qual se referem, os resultados das pesquisas de perfil e satisfação e contagem de usuários e sua evolução histórica.

3. DIRETRIZES PARA PESQUISAS COM USUÁRIO (v. Anexo III, Apêndice II, do Contrato de Concessão)

3.1 O INSTITUTO DE PESQUISA elaborará a metodologia das pesquisas e sua execução.

3.2 O INSTITUTO DE PESQUISA deverá disponibilizar à Concessionária, no mínimo, 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 mencionadas nas alíneas “i” e “ii” do item 2.1.

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

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

3.5 Alterações na metodologia adotada nas pesquisas durante o período da Concessão não deverão impactar na comparação entre os dados coletados em diferentes momentos, de modo a viabilizar uma série histórica estatisticamente confiável.

3.6 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 aos usuários 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.

3.7 A entidade responsável pelas pesquisas deverá garantir a integridade da coleta de dados por seus funcionários diretos ou subcontratados.

3.8 As entrevistas deverão, preferencialmente, ocorrer com os usuários que estejam deixando o perímetro do Complexo, independentemente de quanto tempo permaneceram em sua área.

3.8.1 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.

3.9 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.

4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

4.1 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.

5. PESQUISA DE USO PÚBLICO

5.1 A Pesquisa de Uso Público tem como objetivo aferir as principais características relacionadas aos principais usos, perfil socioeconômico e demográfico e número de usuários do Complexo.

5.2 A seleção e a contratação de Instituto de Pesquisa para a realização das atividades de Pesquisa de Uso Público deverá observar o disposto no “Anexo V – Sistema de Mensuração de Desempenho”, do Contrato.

5.3 O mesmo instituto realizará a Pesquisa de Uso Público e a Pesquisa de Satisfação do Usuário.

5.4 A Pesquisa de Uso Público deverá ser realizada, em até 1 (um) ano do início do contrato e, após essa primeira vez, deverá ser realizada a cada 2 (dois) anos, contados da data de realização da primeira Pesquisa de Uso Público.

5.5 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.

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

5.7 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*.

5.8 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.

5.9 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.

5.10 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.

5.11 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.

5.12 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.

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

5.14 O trabalho do instituto de pesquisa será dividido em duas etapas, de acordo com as demais regras do Apêndice II do Anexo III do Contrato de Concessão:

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: consistente, 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.

6. SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO (v. Anexo V do Contrato de Concessão)

6.1 REGRAS GERAIS

6.1.1 A tabela abaixo resume quais indicadores serão verificados pela Pesquisa de Satisfação do Usuário.

Dimensão de Avaliação	Indicador	Indicador presente na Pesquisa de Satisfação do Usuário
Zeladoria	Limpeza	√
	Qualidade e atualidade de equipamentos	√
Uso do Espaço	Aulas e atividades gratuitas de lazer, cultura e esporte	√
Bem-estar	Segurança	√
	Serviços ambulatoriais	√
	Acessibilidade	√
	Serviço de orientação	√

Experiência do Usuário	Ações de valorização do patrimônio histórico	√
	Atividades e Eventos	√
	Alimentos & Bebidas	√

6.2 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

6.2.1 As diretrizes para a Pesquisa de Satisfação do Usuário estão dispostas no “Apêndice II – Diretrizes para pesquisas com usuário”, parte integrante do “Anexo III – Caderno de Encargos da Concessionária”.

6.2.2 As notas dos encargos avaliadas pela PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO deverão possuir um valor numérico que varie entre 0 e 1. O instituto de pesquisa, responsável pela aferição dessa nota, é livre para definir o método de se questionar os usuários para esse fim, conforme o Apêndice II - “Diretrizes para pesquisas com usuário”.

6.2.3 A tabela a seguir representa um questionário exemplificativo. A versão final do questionário deverá ser elaborada pelo instituto de pesquisa e estará sujeita à aprovação do Poder Concedente.

Pesquisa de Satisfação do Usuário

Sexo: [M] – [F]

Idade: [] anos

Profissão:

Possui algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida:

Participa de alguma aula ou atividade 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 3km do Pacaembu	De até 5km 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 sanitários?	[]	[]	[]	[]
	Como é o estado das quadras poliesportivas e salas de aula do Pacaembu?	[]	[]	[]	[]
Qualidade e atualidade de Equipamentos	Como é o estado do mobiliário do Pacaembu (assentos, lixeiras 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 na área externa 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 da alimentação no Pacaembu?	[]	[]	[]	[]

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

6.3 NOTA FINAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

6.3.1 Para cálculo da Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário (NFPS), serão utilizadas as siglas e os pesos da tabela abaixo.

Dimensão de Avaliação	Indicador	Pesquisa de Satisfação do Usuário	
		Sigla do encargo	Peso do indicador
Zeladoria	Limpeza	PE01	10%
	Qualidade e atualidade de equipamentos	PE02	10%
Uso do Espaço	Aulas e atividades gratuitas de lazer, cultura e esporte	PE03	30%
Bem-estar	Segurança	PE04	8%
	Serviços ambulatoriais	PE05	6%
	Acessibilidade	PE06	6%
Experiência do Usuário	Serviço de orientação	PE07	7,5%
	Ações de valorização do patrimônio histórico	PE08	7,5%
	Atividades e Eventos	PE09	7,5%
	Alimentos & bebidas	PE10	7,5%

Onde: N/A = Não se aplica

6.3.2 A Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário (NFPS) é descrita pela seguinte expressão:

$$NFPS = PE01 * 10\% + PE02 * 10\% + PE03 * 30\% + PE04 * 8\% + PE05 * 6\% + PE06 * 6\% + PE07 * 7,5\%$$

Em que:

NFPS= Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário

PPE1 = Nota do encargo de Limpeza

PPE2 = Nota do encargo de Qualidade e Atualidade de Equipamentos

PPE3 = Peso do encargo de Aulas e atividades extras de lazer, cultura e esporte

PPE4 = Peso do encargo de Segurança

PPE5 = Peso do encargo de Serviços Ambulatoriais

PPE6 = Peso do encargo de Acessibilidade

PPE7 = Peso do encargo de Serviço de Orientação

PPE8 = Peso do encargo de Ações de valorização do patrimônio histórico
PPE9 = Peso do encargo de Atividades e Eventos
PPE10 = Peso do encargo de Alimentos & Bebidas

6.3.3 A NFPS variará entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) a nota mínima e 1 (um) a nota máxima.

São Paulo, 02 de maio de 2023.

CONCESSIONÁRIA ALLEGRA PACAEMBU SPE S/A

Eduardo Machado Barella

Rafael Carneiro Bastos de Carvalho