

**MINUTA DE CONTRATO**  
DE PRESTAÇÃO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS E PESQUISA DE USO  
PÚBLICO,

que entre si firmam,

a **CONCESSIONÁRIA ALLEGRA PACAEMBU SPE S/A**, 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, neste ato representada conforme seu Estatuto

e o INSTITUTO DE PESQUISA CONTRATADO \_\_\_\_\_, inscrito no CNPJ sob o n.º \_\_\_\_\_, com sede na Rua \_\_\_\_\_, doravante denominado apenas “CONTRATADO”, ora representado por seu \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, portador da Carteira de Identidade n.º \_\_\_\_\_, inscrito no CPF sob n.º \_\_\_\_\_, residente e domiciliado na CEP \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_.

## **1. DIRETRIZES CONTRATUAIS**

1.1 Este contrato observa o disposto no “Anexo V – Sistema de Mensuração de Desempenho”, do Contrato de Concessão n.º 01/SEME/2019.

1.2 O CONTRATADO declara ser empresa ou conjunto de empresas com experiência em elaboração de metodologia, abordagem e implementação de pesquisas.

1.3 Os órgãos de controle da Administração Pública do Município de São Paulo, observado o âmbito de suas competências, poderão verificar o integral atendimento das obrigações do CONTRATADO, segundo os termos de sua contratação.

## **2. DO OBJETO**

2.1 O trabalho do CONTRATADO será dividido em duas etapas, de acordo com as demais regras deste Anexo:

2.1.1 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

2.1.2 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.

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

3.1 O CONTRATADO entregará 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.

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

4.1 O CONTRATADO elaborará a metodologia das pesquisas e sua execução.

4.2 O CONTRATADO disponibilizará 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 3.1.

4.3 Os resultados disponibilizados conterão a descrição da metodologia utilizada para sua obtenção e a significância estatística dos dados apresentados.

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

4.5 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.

4.6 Para a coleta de dados diretamente com usuários, serão observadas, no mínimo, as seguintes diretrizes:

- i. Serão realizadas entrevistas estruturadas, com formulário elaborado e aplicado diretamente aos usuários no formato presencial;
- ii. Para pesquisas amostrais, será definida uma amostra que represente características de toda população a partir da qual a amostra foi retirada.

4.7 A entidade responsável pelas pesquisas garantirá a integridade da coleta de dados por seus funcionários diretos ou subcontratados.

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

4.8.1 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 serão realizadas, preferencialmente, *in loco*, após o uso desses equipamentos e/ou serviços.

4.9 A pesquisa terá 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.

## **5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

5.1 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.

## **6. PESQUISA DE USO PÚBLICO**

6.1 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.

6.2 O mesmo CONTRATADO realizará a Pesquisa de Uso Público e a Pesquisa de Satisfação do Usuário.

6.3 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.

6.4 No âmbito da Pesquisa de Uso Público, será 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.

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

6.6 A Pesquisa de Uso Público conterá 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*.

6.7 Para o levantamento do item 'Origem', a pesquisa coletará 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.

6.8 A Pesquisa de Uso Público aferirá os principais usos e atividades realizadas no Complexo, através de pesquisa com metodologia observacional, entrevistas estruturadas presenciais, ou outra metodologia pertinente.

6.9 A Pesquisa de Uso Público será estruturada em 'usos agregados' e 'usos específicos', onde cada um dos 'usos agregados' será composto em sua totalidade por 'usos específicos' de maneira a contemplar, exaustivamente, todos os usos possíveis dentro de sua categoria.

6.10 Os 'usos agregados' aferirão 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.

6.11 Ademais, o levantamento também incluirá 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.

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

6.13 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.

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

### 7.1 REGRAS GERAIS

7.1.1 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	√
Experiência do Usuário	Serviço de orientação	√
	Ações de valorização do patrimônio histórico	√
	Atividades e Eventos	√
	Alimentos & Bebidas	√

### 7.2 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

7.2.1 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”.

7.2.2 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”.

7.2.3 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.

### 7.3 NOTA FINAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

		Pesquisa de Satisfação do Usuário	
Dimensão de Avaliação	Indicador	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

7.3.2 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

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

## 8. DA VIGÊNCIA

8.1 Este contrato não excederá o prazo de vigência de 5 (cinco) anos, ocorrendo rotatividade entre empresas, se houver disponibilidade no mercado.

## 9. DOS PREÇOS

A serem negociados, quando da elaboração do Contrato Definitivo.

## 10. DO PAGAMENTO

A ser negociado, quando da elaboração do Contrato Definitivo.

## 11. DAS PENALIDADES

A serem negociadas, quando da elaboração do Contrato Definitivo.

## **12. DA EXTINÇÃO DO CONTRATO**

12.1 Fica o CONTRATADO ciente de que o Poder Concedente poderá, a qualquer momento, justificadamente, requerer à CONCESSIONÁRIA a contratação de novo INSTITUTO DE PESQUISA, não decorrendo desta deliberação pública nenhum direito indenizatório ao CONTRATADO por parte da CONCESSIONÁRIA.

A serem negociadas, quando da elaboração do Contrato Definitivo.

## **13. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

A serem negociadas, quando da elaboração do Contrato Definitivo.

## **14. DO FORO**

14.1 Fica eleito o Foro da Cidade de São Paulo/SP, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir as questões relacionadas com o presente Contrato, que não puderem ser resolvidas pela via administrativa.

E, por estarem assim justas e CONTRATADAS, assinam as partes o presente instrumento, em 03 (três) vias de igual teor, na presença das duas testemunhas abaixo assinadas.

São Paulo, data.

**CONTRATADA**

**CONCESSIONÁRIA ALLEGRA PACAEMBU SPE S/A**

**TESTEMUNHAS:**