



**Prefeitura de
Porto Alegre**

SECRETARIA MUNICIPAL DO MEIO AMBIENTE E DA SUSTENTABILIDADE

CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº [•]/2019

**CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DE OPERAÇÃO, ADMINISTRAÇÃO,
MANUTENÇÃO, IMPLANTAÇÃO, REFORMA E MELHORAMENTO DO
PARQUE DA HARMONIA E DO TRECHO 1 DO PARQUE URBANO DA ORLA
DO GUAÍBA, COM EXECUÇÃO DE OBRAS E SERVIÇOS DE ENGENHARIA**

MINUTA DO CONTRATO

ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA

APÊNDICE B – DIRETRIZES PARA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO



1. A CONCESSIONÁRIA deverá submeter ao PODER CONCEDENTE anualmente os resultados de Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO de acordo com as diretrizes estabelecidas neste Apêndice.
2. A Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO comporá o Relatório Anual de Atividades que deverá ser entregue em até 90 (noventa) dias contados do encerramento do exercício social, conforme detalhado no CADERNO DE ENCARGOS.
3. A Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO tem como objetivos:
 - 3.1. Mensurar as avaliações dos USUÁRIOS em relação à atuação da CONCESSIONÁRIA.
 - 3.2. Registrar, por meio de séries históricas, o perfil de uso da ÁREA DA CONCESSÃO ao durante todo período da CONCESSÃO.
4. Do Instituto de Pesquisas
 - 4.1. A pesquisa de satisfação dos USUÁRIOS deverá ser realizada por instituto de pesquisas especializado e independente contratado pela CONCESSIONÁRIA.
 - 4.2. A referida empresa de pesquisas deverá ser filiada à Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (ABEP) e manter sua filiação durante todo período que esteja contratada pela CONCESSIONÁRIA.
 - 4.3. A cada 3 (três) anos da CONCESSÃO, contados da sua DATA DA ORDEM DE INÍCIO, a CONCESSIONÁRIA deverá contratar novo instituto de pesquisas, diferente daqueles em exercício nos cinco anos anteriores.
 - 4.4. Caso haja, por parte do instituto de pesquisas, descumprimento do quanto previsto no CONTRATO ou da legislação aplicável, o PODER CONCEDENTE poderá requerer à CONCESSIONÁRIA a contratação de nova entidade.

5. Da Metodologia

5.1. A metodologia das pesquisas, a ser elaborada pela empresa contratada, deverá considerar os seguintes parâmetros:

5.1.1. Amostra representativa quanto aos diferentes tipos de USUÁRIOS e sazonalidades estatisticamente significativas observados o período de um ano (ex.: dias de semana, feriados e festividades, estações do ano, etc);

5.1.2. Para além de entrevistas, a pesquisa poderá utilizar-se de metodologia observacional ou outra metodologia pertinente.

5.1.3. A metodologia da pesquisa e o respectivo formulário com as perguntas deverão ser previamente submetidos ao PODER CONCEDENTE para aprovação.

5.2. Eventuais alterações na metodologia deverão garantir a comparabilidade entre as diferentes pesquisas realizadas.

5.3. A metodologia deverá ser planejada de modo a produzir estimativa fidedigna do número de USUÁRIOS da ÁREA DE CONCESSÃO de forma a constituir uma série histórica de dados a serem disponibilizados ao PODER CONCEDENTE.

5.4. Para o registro da série histórica do perfil de uso da ÁREA DA CONCESSÃO a pesquisa deverá ser capaz de aferir os seguintes dados:

5.4.1. Relativos ao USUÁRIO:

- i. Estimativa do número de visitantes;
- ii. Idade;
- iii. Escolaridade;
- iv. Identidade étnico-racial;

- v. Gênero;
- vi. Deficiência Física;
- vii. Origem, quando possível, a pesquisa deverá coletar dados com a maior precisão geográfica possível, como endereço ou CEP de residência, possibilitando o seu uso em sistemas de informação geográfica; e
- viii. Renda domiciliar per capita.

5.4.2. Relativos aos usos, a pesquisa 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. Os ‘usos agregados’ deverão aferir de maneira agregada, no mínimo, a parcela de USUÁRIOS que realizou, durante o período de permanência na ÁREA DA CONCESSÃO, as seguintes atividades:

- i. Atividades culturais;
- ii. Contemplação;
- iii. Eventos;
- iv. Práticas esportivas;
- v. Serviços de alimentação;
- vi. Turismo; e
- vii. Outros.

5.4.3. Relativos a informações variadas:

- i. Acompanhamento por animais de estimação;
- ii. Acompanhamento por crianças;

- iii. Consumo em loja de conveniência e souvenirs;
- iv. Dispêndio financeiro no parque;
- v. Meio de transporte utilizado;
- vi. Número pessoas acompanhando o usuário na visita;
- vii. Percepção de necessidade de melhoria;
- viii. Destinos de vagem, no caso de turistas; e
- ix. Tempo que os usuários permaneceram na **ÁREA DA CONCESSÃO**.

5.5. Para mensurar as avaliações dos **USUÁRIOS** a pesquisa deverá ser capaz de aferir a percepção acerca da operação cotidiana da **CONCESSIONÁRIA** e em relação aos encargos sob responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA** quando da realização do **ACAMPAMENTO FARROUPILHA**.

5.6. Os seguintes tópicos, sempre em consonância com os indicadores de desempenho estabelecidos no **ANEXO IV – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO**, deverão se mensurados:

5.6.1. Mensuração relativa à operação cotidiana:

- i. Limpeza
- ii. Conservação das construções, equipamentos de uso público, mobiliário urbano, entre outros
- iii. Conservação das áreas verdes e jardins
- iv. Segurança
- v. Satisfação em relação aos serviços prestados e ao atendimento realizado pela **CONCESSIONÁRIA**.

5.6.2. Mensuração relativa ao ACAMPAMENTO FARROUPILHA:

- i. Limpeza;
- ii. Segurança;
- iii. Satisfação em relação aos banheiros de uso público, químicos ou permanente;
- iv. Satisfação em relação aos serviços prestados e ao atendimento realizado pela CONCESSIONÁRIA

5.6.2.1. Apesar de não ser considerado para fins de mensuração do desempenho, a pesquisa relativa ao ACAMPAMENTO também poderá mensurar a satisfação dos USUÁRIOS com encargos que não estejam sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, como relacionadas às ATIVIDADES CULTURAIS e aos PIQUETES.

5.6.3. A cada item da pesquisa deverá resultar em uma pontuação que varie de 0 (zero) a 10 (dez) de forma que possam ser aproveitadas no âmbito do ANEXO IV – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

6. Da apresentação dos resultados

6.1.1. Os resultados da pesquisa deverão ser apresentados em bancos de dados, de modo desagregado, permitindo análises e comparações entre as diversas variáveis.

6.1.2. Os resultados deverão conter análises incluindo, no mínimo, comparações entre variáveis relacionadas ao perfil demográfico dos USUÁRIOS, os usos e atividades realizadas e a sua percepção em relação aos serviços prestados.

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