



**PROCESSO ADMINISTRATIVO [•]  
EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº [•]/2022**

**LOTE 2**

**CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DE OPERAÇÃO, ADMINISTRAÇÃO,  
MANUTENÇÃO, IMPLANTAÇÃO, REFORMA E MELHORAMENTO DO TRECHO 3  
DO PARQUE URBANO DA ORLA DO GUAÍBA E PARQUE MARINHA DO BRASIL,  
BEM COM EXECUÇÃO DE OBRAS E SERVIÇOS DE ENGENHARIA**

**ANEXO 3 - CADERNO DE ENCARGOS**

**APÊNDICE 3.2 – 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. Motivação da visita;
- viii. 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
- ix. 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, exhaustivamente, 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 viagem, 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**.

5.6. A pesquisa deverá ser capaz de aferir acerca dos seguintes tópicos, sempre em consonância com os indicadores de desempenho estabelecidos no **ANEXO 4 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO**:

5.6.1. Mensuração relativa à operação cotidiana:

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



pela CONCESSIONÁRIA.

## 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.