

ANEXO II – DIRETRIZES DE PESQUISA

OBJETO: PROCESSO DE CONTRATAÇÃO DE AGENTE TÉCNICO PARA CONDUÇÃO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PELO PODER CONCEDENTE DO CONTRATO DE CONCESSÃO DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS, ENVOLVENDO A GESTÃO, OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO, EXPLORAÇÃO, REVITALIZAÇÃO E EXPANSÃO DOS CEMITÉRIOS E DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS FUNERÁRIOS NO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO – BLOCO 02, COMPOSTO PELOS CEMITÉRIOS ARAÇA, DOM BOSCO, SANTO AMARO, SÃO PAULO E VILA NOVA CACHOEIRINHA, BLOCO 03, COMPOSTO PELOS CEMITÉRIOS CAMPO GRANDE, LAGEADO, LAPA, PARELHEIROS, SAUDADE, BLOCO 04, COMPOSTO PELOS CEMITÉRIOS FREGUESIA DO Ó, ITAQUERA, PENHA, SÃO LUIZ, SÃO PEDRO E CREMATÓRIO VILA ALPINA, E AGÊNCIAS FUNERÁRIAS.

ÍNDICE

CAPÍTULO I - DIRETRIZES PARA PESQUISAS COM USUÁRIO.....	3
1. ASPECTOS GERAIS.....	3
CAPÍTULO II – DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	5
2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	5
CAPÍTULO III – DA PESQUISA DE USO PÚBLICO.....	11
3. PESQUISA DE USO PÚBLICO.....	11
CAPÍTULO IV – DA ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DAS PESQUISAS COM OS USUÁRIOS	13
4. RELATÓRIO DAS PESQUISAS COM OS USUÁRIOS.....	13

CAPÍTULO I - DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIOS

1. ASPECTOS GERAIS

1.1. O AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO realizará a análise de dados primários coletados para o PODER CONCEDENTE, através de pesquisas com usuários, realizadas por instituto de pesquisa especializado e reconhecido para a elaboração da metodologia, cujo objetivo é aferir o nível de satisfação do usuário, a partir de sua experiência com os serviços cemiteriais, serviços complementares e serviços funerários presentes nos Cemitérios, Crematórios e Agências Funerárias, será realizada semestralmente.

1.2. AS CONCESSIONÁRIAS realizarão a contratação de instituto de pesquisa especializado e reconhecido para a elaboração da metodologia das pesquisas e sua execução.

1.3. O instituto de pesquisa, contratado pelas CONCESSIONÁRIAS, disponibilizará ao PODER CONCEDENTE que enviará ao AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO, por meio do Relatório das Pesquisas com os Usuários, os resultados consolidados das pesquisas com os USUÁRIOS, além da totalidade dos dados primários coletados sistematizados para análises estatísticas, inclusive os dados coletados adicionalmente às pesquisas por iniciativa das CONCESSIONÁRIAS.

1.3.1. Serão realizadas a análise dos dados primários coletados para a aferição do Indicador de Satisfação (IS), em conformidade com o ANEXO V –SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, e elaboração dos relatórios e outros produtos que se fizerem necessários.

1.3.2. 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.

1.4. O PODER CONCEDENTE poderá se valer do apoio do AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO para realizar a auditoria das pesquisas.

CAPÍTULO II – DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

2.1. A Pesquisa de Satisfação do Usuário tem como objetivo aferir o nível de satisfação do USUÁRIO a partir de sua experiência com os SERVIÇOS CEMITERIAIS, SERVIÇOS COMPLEMENTARES e SERVIÇOS FUNERÁRIOS presentes nos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIOS e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS.

2.2. O instituto de pesquisa contratado, realizará a Pesquisa de Satisfação do Usuário semestralmente, iniciando-se 12 (doze) meses após o início do Estágio 2 da FASE DE IMPLEMENTAÇÃO, devendo incluir todos os CEMITÉRIOS, CREMATÓRIOS e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS em sua amostra.

2.3. A metodologia de seleção, a quantidade exata da amostra, as datas das entrevistas por meio de contato telefônico, entre outros elementos que se relacionem aos aspectos operacionais da Pesquisa de Satisfação do Usuário, deverão ser sugeridos pelo instituto de pesquisa contratado e validados pelo PODER CONCEDENTE e AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO.

2.4. Os resultados da Pesquisa de Satisfação do Usuário deverão ser consolidados pelas CONCESSIONÁRIAS a cada semestre, e enviados ao PODER CONCEDENTE e ao AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO.

2.5. A Pesquisa de Satisfação do Usuário abará, no mínimo, os temas listados na Tabela 1 e na Tabela 2 deste APÊNDICE, sendo de responsabilidade do instituto de pesquisa contratado pelas CONCESSIONÁRIAS a elaboração do formulário de perguntas para a realização das entrevistas com os USUÁRIOS.

2.5.1. O formulário de perguntas deverá ser aprovado semestralmente pelo PODER CONCEDENTE, que enviará ao AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO antes de ser aplicado nas entrevistas com os USUÁRIOS.

Tabela 1 - Checklist da Pesquisa de Satisfação do Usuário (CEMITÉRIOS E CREMATÓRIOS)

Grupo Item	Item	Pergunta - Como você avalia o (a)(s):	Avaliação de Satisfação				
			Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo
Segurança	1	Segurança do local					
Acessibilidade	2	Acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida					
Infraestrutura	3	Estado de conservação das instalações					
	4	Sinalização para circulação interna					
	5	Paisagismo e jardinagem das áreas externas					
Limpeza	6	Limpeza e higiene dos sanitários					
	7	Limpeza e higiene das áreas internas					

	8	Limpeza e higiene das áreas externas					
Atendimento	9	Atendimento e a eficiência dos funcionários					
Produtos e Serviços	10	Qualidade dos produtos vendidos					
	11	Qualidade dos serviços prestados					
	12	Pontualidade dos horários agendados					
	13	Disponibilidade dos produtos desejados					
	14	Informações repassadas sobre os produtos e serviços tarifados, incluindo suas composições e valores					

Tabela 2 - Checklist da Pesquisa de Satisfação do Usuário (AGÊNCIAS FUNERÁRIAS)

Grupo Item	Item	Pergunta - Como você avalia o (a)(s):	Avaliação de Satisfação				
			Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo
Segurança	1	Segurança do local					
Acessibilidade	2	Acessibilidade do local para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida					
Infraestrutura	3	Estado de conservação das instalações					
	4	Sinalização para circulação interna					
Limpeza	5	Limpeza e higiene dos sanitários					
	6	Limpeza e higiene das áreas internas					
Atendimento	7	Atendimento e a eficiência dos funcionários					

Grupo Item	Item	Pergunta - Como você avalia o (a)(s):	Avaliação de Satisfação				
			Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo
	8	Tempo de espera para o atendimento					
Translado	9	Informações para acompanhamento do corpo					
Produtos e Serviços	10	Qualidade dos produtos vendidos					
	11	Qualidade dos serviços prestados					
	12	Pontualidade dos horários agendados					
	13	Disponibilidade dos produtos desejados					
	14	Informações repassadas sobre os produtos e serviços tarifados, incluindo suas composições e valores					

Grupo Item	Item	Pergunta - Como você avalia o (a)(s):	Avaliação de Satisfação				
			Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo
	15	Informações repassadas sobre os CEMITÉRIOS e CREMATÓRIOS, incluindo valores e disponibilidade					

2.6. As respostas provenientes da Pesquisa de Satisfação do Usuário deverão constar no Relatório das Pesquisas com o Usuário, o qual servirá de base para a aferição do desempenho das CONCESSIONÁRIAS no Indicador de Satisfação (IS).

CAPÍTULO III – DA PESQUISA DE USO PÚBLICO

3. PESQUISA DE USO PÚBLICO

3.1. A Pesquisa de Uso Público tem como objetivo aferir as principais características relacionadas aos principais usos, perfil sócio econômico e demográfico, e número de USUÁRIOS que realizaram algum tipo de interação com os SERVIÇOS CONCEDIDOS, no âmbito dos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIOS ou AGÊNCIAS FUNERÁRIAS.

3.2. A Pesquisa de Uso Público deverá ser realizada semestralmente, iniciando-se 12 (doze) meses após o início do Estágio 2 da FASE DE IMPLEMENTAÇÃO, devendo incluir todos os CEMITÉRIOS, CREMATÓRIOS e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS em sua amostra.

3.3. Os trabalhos relacionados à Pesquisa de Uso Público serão dividida em duas etapas, conforme descrito abaixo:

(a) Etapa I, a qual consiste no período de planejamento das atividades necessárias para a realização da Pesquisa de Uso Público, devendo ser realizada após a contratação

do instituto de pesquisa: (i) desenho dos processos e procedimentos para aferição dos dados e informações pertinentes; (ii) desenho da metodologia de realização das pesquisas; e (iii) padronização dos relatórios a serem entregues. A elaboração do Relatório das Pesquisas com o Usuário e a definição das formas de comunicação oficial junto às CONCESSIONÁRIAS e ao PODER CONCEDENTE, que será enviado ao AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO. Com base neste diagnóstico inicial, será possível o desenvolvimento de sugestões de melhoria nos procedimentos pela próprias CONCESSIONÁRIAS e pelo PODER CONCEDENTE, que enviará ao AGENTE TÉCNICO; e

(b) Etapa II, a qual consiste na execução das atividades necessárias para a realização da Pesquisa de Uso Público após a aprovação dos itens constantes na Etapa I pelo PODER CONCEDENTE: coleta de dados por meio da realização de entrevistas, prevendo-se também o aperfeiçoamento do diagnóstico elaborado na Etapa I, a partir dos procedimentos verificados empiricamente.

CAPÍTULO IV – DA ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DAS PESQUISAS COM OS USUÁRIOS

4. RELATÓRIO DAS PESQUISAS COM OS USUÁRIOS

4.1. AS CONCESSIONÁRIAS deverá entregar ao PODER CONCEDENTE e AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO semestralmente, o Relatório das Pesquisas com os Usuários, com base em informações coletadas por meio de suas entrevistas com os USUÁRIOS.

4.2. A entrega do Relatório das Pesquisas com os Usuários deverá ocorrer semestralmente, até 30 (trinta) dias antes da apuração do FATOR DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA, o Relatório servirá como subsídio técnico para a apuração do Indicador de Satisfação (IS).

4.3. O Relatório das Pesquisas com os Usuários deverá conter, no mínimo:

(a) Metodologia e período de realização da pesquisa;

(b) Plano amostral e ponderação quanto a sexo, idade, grau de instrução, nível econômico do entrevistado, nível de confiança e margem de erro;

- (c) Questionário completo aplicado;
- (d) Notas médias dos itens obrigatórios e adicionais investigados;
- (e) Valor histórico dos itens investigados nos dois últimos períodos avaliados; e
- (f) Nome do estatístico responsável pela pesquisa, acompanhado de sua assinatura com certificação digital e o número de seu registro no Conselho Regional de Estatística competente.