



**Prefeitura de
Porto Alegre**

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E PATRIMÔNIO

DIRETORIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

PROCESSO SEI N° [●]/2024

CONCORRÊNCIA N° [●]/2024

ANEXO IV DO CONTRATO – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

APÊNDICE I – DIRETRIZES PARA PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM USUÁRIO

PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA (PPP) NA MODALIDADE
CONCESSÃO ADMINISTRATIVA PARA REFORMA,
PRODUÇÃO, INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO E
OPERAÇÃO DE SANITÁRIOS PÚBLICOS NO MUNICÍPIO
DE PORTO ALEGRE

ÍNDICE

1. DIRETRIZES PARA PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM USUÁRIO 3

CAPÍTULO I – DIRETRIZES

1. DIRETRIZES PARA PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM USUÁRIO

1.1. Este apêndice tem como objetivo estabelecer as diretrizes que deverão ser seguidas para a realização de pesquisas com os USUÁRIOS, complementando o ANEXO IV do CONTRATO – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

1.2. A CONCESSIONÁRIA deverá contratar entidade especializada e reconhecida para a elaboração da metodologia de pesquisa e sua execução.

1.3. A contratação do Instituto de Pesquisa deverá seguir os mesmos procedimentos para a contratação do AGENTE TÉCNICO DE APOIO, conforme disciplinado no ANEXO IV do CONTRATO – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

1.4. O Instituto de Pesquisa deverá disponibilizar ao PODER CONCEDENTE e à CONCESSIONÁRIA os resultados das pesquisas de satisfação com os USUÁRIOS, conforme disposto abaixo, além da totalidade dos dados primários coletados sistematizados para análises estatísticas, inclusive os dados coletados adicionalmente às pesquisas.

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

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

1.7. 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.

1.8. O Instituto de Pesquisa poderá realizar a pesquisa de forma presencial, por meio da abordagem de técnico designado pelo instituto, assim como utilizar painel interativo instalado no SANITÁRIO PÚBLICO ou outros meios digitais.

1.9. A pesquisa deverá ser conduzida diretamente pelo Instituto de Pesquisa e ter dados registrados e rastreáveis.

1.10. Quando da realização da pesquisa, poderá haver coleta de dados pessoais dos USUÁRIOS, desde que haja consentimento do titular e que a coleta se limite aos dados estritamente necessários à satisfatória realização da pesquisa, observadas as demais disposições pertinentes da Lei Federal nº 12.527/2011 e da Lei Federal nº 13.709/2018.