

**SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA E ECONOMIA CRIATIVA**

**COORDENAÇÃO TÉCNICA ESPECIALIZADA**

**PROCESSO SEI N° [●]/2023**

**CONCORRÊNCIA N° [●]/2023**

**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 ATIVAÇÃO,  
OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DA USINA DO  
GASÔMETRO NO MUNICÍPIO DE PORTO ALEGRE**

**ÍNDICE**

1. DIRETRIZES PARA PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM USUÁRIO ..... 3

CONSULTA PÚBLICA

## **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 GASÔMETRO 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.

CONSULTA PÚBLICA