



ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

Objeto: **PROCESSO DE CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS E FUNERÁRIOS E PESQUISA DE USO PÚBLICO A SER REALIZADO EM CADA UM DOS CEMITÉRIOS, CREMATÓRIOS E AGÊNCIAS FUNERÁRIAS PERTENCENTES AOS BLOCO 01, 02, 03 E 04, COMPOSTOS POR 22 (VINTE E DOIS) CEMITÉRIOS, 01 (UM) CREMATÓRIO E 36 (TRINTA E SEIS) AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, CONFORME ABAIXO:**

- **Bloco 1** – pertencente a **CONSOLARE CONCESSIONÁRIA DE CEMITÉRIOS E SERVIÇOS FUNERÁRIOS SPE S.A.(CONSOLARE)**, composto por:

07 (sete) Cemitérios:

- Consolação, Quarta Parada, Santana, Tremembé, Vila Formosa I e II e Vila Mariana,

07 (sete) Agências:

- Rua da Consolação, 1660 – Consolação
- Rua Nova dos Portugueses, 146 – Santana
- Avenida Salim Farah Maluf, S/N – Água Rasa
- Rua Batista Caetano, 302 – Vila Mariana
- Rua Dr. Zuquim, 1714 – Santana
- Avenida Inajar de Souza, 3354 – Limão
- Avenida João XXIII, 2537 – Vila Formosa

- **Bloco 2** – pertencente a **SPE CONSÓRCIO CORTEL SP S.A. (CORTEL)**, composto por:

05 (cinco) Cemitérios:

- Araçá, Dom Bosco, Santo Amaro, São Paulo e Vila Nova Cachoeirinha

10 (dez) Agências:

- Av. Dr. Arnaldo, 300 – Pacaembu
- Estrada do Pinheirinho, 860 – Perus
- Rua Ministro Roberto Cardoso Alves, 186 – Santo Amaro
- Rua Cardeal Arcoverde, 1217 A – Pinheiros

- Rua João Marcelino Branco, S/N – Vl. Nova Cachoeirinha
 - Rua São Paulino, 110 - Vila Mariana
 - Rua P. Lourival Machado, 303 - Santana
 - Alameda Santos, 200 - Paulista
 - Rua Tabajaras, 439 - Mooca
 - Av. Angélica, 321 - Centro
- **Bloco 3** – pertencente a **CEMITÉRIO E CREMATÓRIOS SÃO PAULO SPE S.A. (GRUPO MAYA)**, composto por:
 - 05 (cinco) Cemitérios:
Campo Grande, Lageado, Lapa, Parelheiros, Saudade
 - 10 (dez) Agências:
 - Av. Nossa Senhora do Sabará, 1371 – Campo Grande
 - Estrada do Lageado Velho, 1490 – Guaianases
 - Rua Bergson, 347 – Lapa
 - Rua Voluntários da Pátria, 3244 – Santana
 - Rua Samuel de Carvalho, 60 – São Miguel Paulista
 - Avenida Heitor Penteado, 445 – Sumarezinho
 - Rua Paulo Bregaro, 175 – Ipiranga
 - Rua Maruins, 112 – Itaquera
 - Avenida Álvaro Ramos, 1951 – Mooca
 - Avenida Pacaembu, 1254 – Perdizes

Bloco 4 – pertencente a **CONCESSIONÁRIA PREVER ADMINISTRAÇÃO CEMITÉRIAL E SERVIÇOS FUNERÁRIOS S.A. (VELAR SP)**, composto por:

05 (cinco) Cemitérios:

Freguesia do Ó, Itaquera, Penha, São Luiz, São Pedro,

01 (um) Crematório:

Vila Alpina

09 (nove) Agências:



- Avenida Voluntários da Pátria, 4.078, Santana
- Rua Professor Antônio Prudente, 194, Liberdade
- Av. Pires do Rio, 3.439/Av. Radial Leste, 614-S. Miguel Paulista
- Rua Padre José de Anchieta 964, Lj. 1, Santo Amaro
- Avenida Vereador José Diniz, 2.348, Campo Belo
- Avenida Giovanni Gronchi, 1.358, Morumbi
- Rua Santa Marcelina, 276 – Vila Carmosina
- Avenida Francisco Falconi, 837 – Vila Alpina
- Rua Antônio de Sena, 82 – Jardim Casablanca



ÍNDICE

CAPÍTULO I – DIRETRIZES GERAIS.....	3
1. INTRODUÇÃO	3
CAPÍTULO II - DIRETRIZES PARA PESQUISAS COM USUÁRIO	4
2. ASPECTOS GERAIS	4
CAPÍTULO III – DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	6
3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	6
CAPÍTULO IV – DA PESQUISA DE USO PÚBLICO	12
4. PESQUISA DE USO PÚBLICO	12
CAPÍTULO V – DA ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DAS PESQUISAS COM OS USUÁRIOS	14
5. RELATÓRIO DAS PESQUISAS COM OS USUÁRIOS	14

CAPÍTULO I – DIRETRIZES GERAIS

1. INTRODUÇÃO

1.1.1. O presente Termo de Referência tem como objeto a contratação de empresa especializada na prestação de serviços na área de pesquisa de usuários, para coleta, tabulação, processamento de dados, análise de conteúdo, além de análise estatística descritiva.

1.1.2. O PODER CONCEDENTE se valerá de serviço de instituto de pesquisa especializado e reconhecido para a elaboração da metodologia das pesquisas e sua execução para fiscalização da CONCESSÃO, abrangendo todas as atividades das concessionárias, durante o prazo do CONTRATO DE CONCESSÃO, a fim de avaliar os serviços da CONCESSÃO, nos termos e conforme a periodicidade definida no APÊNDICE I – DIRETRIZES PARA PESQUISAS COM USUÁRIO do CADERNO DE ENCARGOS e no ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO;

1.1.3. As concessionárias deverão realizar a contagem do número de visitantes de cada um dos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS no âmbito da pesquisa de uso público, de forma a constituir uma série histórica de dados a serem disponibilizados ao PODER CONCEDENTE de maneira desagregada, conforme disposto no APÊNDICE I – DIRETRIZES PARA PESQUISAS COM USUÁRIOS.

1.1.4. A contagem do número de visitantes poderá ser feita por estimativa, desde que a metodologia seja aprovada pelo PODER CONCEDENTE, nos termos do APÊNDICE I – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM O USUÁRIO.

1.1.5. As concessionárias disponibilizarão serviço de informações ao visitante dos CEMITÉRIOS e CREMATÓRIO, em local de fácil acesso e visualização, tal como os módulos de portaria, que ofereça informações relevantes, que melhorem a experiência dos USUÁRIOS.

1.1.6. As informações serão fornecidas, de preferência, em versão bilíngue (português e inglês).

CAPÍTULO II - DIRETRIZES PARA PESQUISAS COM USUÁRIO

2. ASPECTOS GERAIS

2.1.1. Abaixo diretrizes que deverão ser seguidas para a realização de pesquisas com os USUÁRIOS, a saber:

(a) Pesquisa de Satisfação do Usuário; e

(b) Pesquisa de Uso Público.

2.1.2. Para fins de avaliação do FATOR DE DESEMPENHO do ANEXO V DO EDITAL - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO (SMD), não será considerada a Pesquisa de Uso Público.

2.1.3. Caberá a empresa especializada a elaboração da metodologia das pesquisas e sua execução, em conformidade com as diretrizes estabelecidas no presente Termo de Referência.

2.1.4. O instituto de pesquisa deverá disponibilizar ao PODER CONCEDENTE, por meio do Relatório das Pesquisas com os Usuários presente no item 7, os resultados consolidados das pesquisas com os USUÁRIOS, conforme disposto abaixo, além da totalidade dos dados primários coletados sistematizados para análises estatísticas, inclusive os dados coletados adicionalmente às pesquisas por iniciativa das concessionárias.

2.1.5. A instituição de pesquisa responsável pelas pesquisas deverá garantir a integridade da coleta de dados por seus funcionários diretos ou subcontratados.

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

2.1.7. O PODER CONCEDENTE deverá realizar 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.

2.1.8. O PODER CONCEDENTE poderá se valer do AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO para realizar a análise dos dados primários.

2.1.9. 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.

2.1.10. Quaisquer alterações na metodologia deverão ser comunicadas ao PODER CONCEDENTE.

2.1.11. A coleta, análise e distribuição dos dados obtidos a partir das pesquisas com os USUÁRIOS deverão respeitar o disposto na legislação vigente, em especial a Lei Geral de Proteção dos Dados (Lei Federal nº 13.709/2018).

2.1.12. Para a coleta de dados diretamente com os USUÁRIOS, caso sejam realizadas pesquisas amostrais, deverá ser definida uma amostra aleatória e que represente características de toda população a partir da qual a amostra foi retirada.

2.1.13. Para ambas as pesquisas, as entrevistas deverão ser realizadas por meio de contato telefônico com os USUÁRIOS que utilizaram os serviços oferecidos pelas AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, CEMITÉRIOS ou CREMATÓRIOS nos últimos 12 (doze) meses.

2.1.14. O contato telefônico com o USUÁRIO previsto no item 2.1.13. deverá ser realizado em, no mínimo, 30 (trinta) dias após o atendimento do USUÁRIO nas AGÊNCIAS

FUNERÁRIAS, CEMITÉRIOS ou CREMATÓRIOS do respectivo BLOCO adjudicado pela CONSOLARE.

2.1.15. Caso não seja respeitado o intervalo de tempo mencionado no item anterior, será aplicada as punições cabíveis e previstas no CONTRATO.

2.1.16. As pesquisas deverão ter uma abrangência ampla e balanceada, contemplando USUÁRIOS que tenham utilizado as AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, CEMITÉRIOS ou CREMATÓRIOS nos períodos matutino, vespertino e noturno, em dias úteis, feriados e finais de semana.

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

CAPÍTULO III – DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

3.1. 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.

3.2. A Pesquisa de Satisfação do Usuário 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. A Pesquisa de Satisfação do Usuário deverá seguir as diretrizes e parâmetros definidos neste Termo de Referência e as demais orientações indicadas pelo PODER CONCEDENTE.

3.4. 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 pela empresa participante e validados pelo PODER CONCEDENTE, desde que observado o disposto no item 2.1.14.

3.5. As Pesquisas de Satisfação do Usuário realizadas devem apresentar margem de erro de até 2 (dois) pontos percentuais e grau de confiança mínimo de 95% (noventa e cinco por cento).

3.6. A Pesquisa de Satisfação do Usuário deverá ser realizada sem aviso prévio às concessionárias e a metodologia adotada pelo instituto de pesquisa deve garantir a representatividade da amostra frente ao universo de serviços realizados pelas concessionárias no período de análise.

3.7. Os resultados da Pesquisa de Satisfação do Usuário deverão ser consolidados pela empresa especializada contratada a cada semestre, em conformidade com o constante neste anexo e enviados as concessionárias e ao PODER CONCEDENTE.

3.8. A Pesquisa de Satisfação do Usuário deverá abarcar, no mínimo, os temas listados na Tabela 1 e na Tabela 2 deste APÊNDICE, sendo de responsabilidade da empresa participante contratada pelas concessionárias a elaboração do formulário de perguntas para a realização das entrevistas com os USUÁRIOS.

3.9. O formulário de perguntas deverá possibilitar gradações nas respostas dos USUÁRIOS, contemplando, obrigatoriamente, as categorias “péssimo”, “ruim”, “regular”, “bom” e “ótimo”.

3.10. O formulário de perguntas deverá ser aprovado semestralmente pelo PODER CONCEDENTE 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					

Grupo Item	Item	Pergunta - Como você avalia o (a)(s):	Avaliação de Satisfação				
			Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo
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					

3.11. 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) nos termos do ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

CAPÍTULO IV – DA PESQUISA DE USO PÚBLICO

4. PESQUISA DE USO PÚBLICO

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

4.1.2.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.

4.2. No âmbito da Pesquisa de Uso Público, deverá ser aferido o número de visitantes e USUÁRIOS nos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIOS e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, a partir da utilização

de uma metodologia específica e confiável.

4.3. As análises deverão incluir, no mínimo, comparações entre variáveis relacionadas ao perfil demográfico dos visitantes e USUÁRIOS, os produtos e/ou serviços adquiridos, e a sua percepção em relação aos serviços prestados.

4.4. A Pesquisa de Uso Público deverá conter um levantamento demográfico dos visitantes e USUÁRIOS dos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIOS e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, contendo, no mínimo, os seguintes dados dos USUÁRIOS:

- (a) Idade;
- (b) Escolaridade;
- (c) Identidade étnico-racial;
- (d) Gênero;
- (e) Deficiência Física;
- (f) Origem; e
- (g) Renda domiciliar per capita.

4.5. Para o levantamento do item 'Origem', a pesquisa deverá coletar dados com a maior precisão geográfica possível, como endereço ou Código de Endereçamento Postal (CEP) de residência, possibilitando o seu uso em sistemas de informação geográfica.

4.6. As informações deverão ser apresentadas de modo que seja possível estabelecer relações entre os dados demográficos e os dados coletados no âmbito da pesquisa.

4.7. Os trabalhos relacionados à Pesquisa de Uso Público deverão seguir as regras estabelecidas neste APÊNDICE, sendo 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. Deverá ser observado o item 5 para a elaboração do Relatório das Pesquisas com o Usuário e a definição das formas de comunicação oficial junto ao PODER CONCEDENTE e à concessionária. Com base neste diagnóstico inicial, será possível o desenvolvimento de sugestões de melhoria nos procedimentos pela própria concessionária e pelo PODER CONCEDENTE; 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 V – DA ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DAS PESQUISAS COM OS USUÁRIOS

5. RELATÓRIO DAS PESQUISAS COM OS USUÁRIOS

5.1. As concessionárias deverão entregar ao PODER CONCEDENTE, semestralmente, o Relatório das Pesquisas com os Usuários, caberá a empresa especializada contratada a análise e tratamento das informações coletadas por meio de suas entrevistas com os USUÁRIOS.

5.2. 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, em conformidade com o ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, uma vez que o Relatório servirá como subsídio técnico para a apuração do Indicador de Satisfação (IS).

5.3. 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.