

## **COMUNICADO DE VENCEDOR**

**RESULTADO:** Chamada Pública nº 34/2024 - Cessão Onerosa para o Serviço de Pesquisa de Satisfação para o Centro Esportivo Educacional - CEE Cambuci.

O Instituto Movimento de Esporte, Educação, Saúde e Meio Ambiente, pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o número 06.064.716/0001-39, tem o prazer de informar o resultado da Chamada Pública nº 34/2024 - Cessão onerosa para Serviço de Pesquisa de Satisfação.

**Fornecedor Selecionado:**

**Nome: MULTIFOCUS SOLUCOES DE MERCADO LTDA**

**CNPJ: 53.282.056/0001-42**

Agradecemos a todos os participantes e fornecedores que demonstraram interesse e apresentaram suas propostas.

Atenciosamente,

Instituto Movimento de Esporte, Educação, Saúde e Meio Ambiente

**RESULTADO:** Chamada Pública nº 34/2024- Cessão Onerosa, Destinada a Serviço de Pesquisa de Satisfação do Centro Esportivo Educacional CEE Cambuci. O Instituto Movimento de Esporte, Educação, Saúde e Meio Ambiente, pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos, inscrita no CNPJ/MF nº 06.064.716/0001-39, vem por meio desta informar o resultado referente a Chamada Pública nº 34/2024 - Cessão onerosa Serviço de Pesquisa de Satisfação no CE Cambuci, a saber:

**Nome: MULTIFOCUS SOLUCOES DE MERCADO LTDA**  
**CNPJ: 53.282.056/0001-42**

Informamos ainda que, em respeito ao princípio da ampla defesa e contraditório, abre-se o prazo de **03 (três) dias úteis** para que a empresa **não selecionada**, apresente suas razões recursais.

Ainda nesse sentido convoca, a empresa vencedora do certame, para que no prazo de **05 (cinco) dias úteis** apresente a documentação constante no instrumento convocatório, sob pena de desclassificação. Referidos prazos serão contados da publicação do presente resultado,

Atenciosamente,  
Instituto Movimento de Esporte, Educação, Saúde e Meio Ambiente

## ERRATA - TERMO DE REFERÊNCIA

Conforme revisão do Termo de Referência 34-2024, identificamos uma divergência no seguinte item:

### **Item 3.3. Grupos Focais:**

Informamos que o item 3.3. será **anulado**. A pesquisa será realizada de forma **individual**, e não em grupos.

Pedimos desculpas pela inconveniência causada por essa divergência. Todas as partes envolvidas devem considerar esta errata como parte integrante do documento original.

Adicionalmente, estendemos o prazo para a atualização das propostas, tanto para aqueles que já enviaram quanto para aqueles que ainda não o fizeram.

**Novo prazo para recebimento das propostas: até 29 de agosto de 2024.**

Agradecemos a compreensão de todos.

**Instituto Movimento de Esporte, Educação, Saúde e Meio Ambiente**

## TERMO DE REFERÊNCIA - PESQUISA DE SATISFAÇÃO

### OBJETIVO

O propósito central da pesquisa de satisfação é efetuar uma análise abrangente, tanto qualitativa quanto quantitativa, da percepção dos usuários em relação à qualidade dos serviços, atendimento e programação disponibilizados pelo Clube Esportivo. Além disso, a pesquisa visa identificar demandas específicas, adaptando-se ao perfil distinto do público frequentador. Isso inclui, mas não se limita a:

- **Serviços Prestados:** Avaliação dos serviços oferecidos, abrangendo todas as áreas do clube.
- **Rede Olímpica:** Avaliação da infraestrutura e oportunidades associadas à Rede Olímpica.
- **Clube Escola:** Percepção sobre os recursos e benefícios do Clube Escola.
- **Serviço de Limpeza:** Avaliação da limpeza em várias áreas, como salas de equipamentos e piscinas.
- **Segurança e Vigilantes:** Avaliação da sensação de segurança proporcionada pela equipe de vigilância.
- **Manutenções e Instalações:** Percepção sobre a qualidade das manutenções e instalações em geral.
- **Manutenção de Áreas Verdes:** Avaliação dos espaços verdes e sua manutenção.
- **Colaboradores (Atendimento, Professores):** Avaliação do atendimento e desempenho dos professores e funcionários em geral.

Com isso, buscamos obter uma compreensão aprofundada das percepções e necessidades dos usuários, possibilitando aprimorar a experiência oferecida pelo Clube Esportivo.

### 1. DESCRIÇÃO DO OBJETO

A empresa contratada deverá realizar as seguintes atividades:

- 1.1 Elaborar um questionário de pesquisa de satisfação, contemplando aspectos relevantes relacionados à experiência dos usuários no Clube Esportivo (conforme o objetivo).
- 1.2 Realizar a coleta de dados por meio da aplicação do questionário junto aos frequentadores dos locais especificados.
- 1.3 Analisar os dados obtidos e gerar relatórios de resultados contendo análises qualitativas e quantitativas, bem como recomendações para melhoria dos serviços prestados.
- 1.4 Apresentar os resultados da pesquisa de forma clara e objetiva, por meio de relatórios escritos e, se necessário, apresentações presenciais. A presente contratação tem por objetivo realizar uma pesquisa de satisfação junto aos usuários do Centro Esportivo Educacional CE Cambuci. A pesquisa deve abranger os seguintes aspectos:

- i. Avaliação da prestação de serviços oferecidos nos clubes.
- ii. Avaliação do atendimento ao público e da programação disponibilizada.
- iii. Identificação das demandas de acordo com o perfil do público frequentador.

## 2. LOCAL DA PESQUISA

CEE Rubens Pecce Lordello – Cambuci

Endereço: Av. Lins de Vasconcelos, 804, Cambuci - CEP: 01538-000.

## 3. METODOLOGIA

A pesquisa poderá ser conduzida utilizando o método:

3.1. Equipe no Local para Realizar Entrevistas: Uma equipe treinada no mínimo 5 pessoas simultâneas de estará presente no Centro Esportivo para realizar entrevistas presenciais com os usuários. Essa abordagem permite uma interação direta e aprofundada, proporcionando entendimentos detalhados sobre as percepções e opiniões dos entrevistados.

3.2. Realização de Pesquisas: Deverão ser feitas pelo entrevistador via tablete/sistema, não poderá ser feito por totens. O entrevistador quem fará as perguntas ele mesmo quem irá manusear a pesquisa.

~~3.3. Grupos Focais: Serão realizados grupos focais com amostras representativas dos usuários para discutir tópicos específicos em profundidade. Esses grupos podem fornecer entendimentos qualitativos valiosos que complementam os dados quantitativos da pesquisa.~~

3.4. Duração da Pesquisa:

A pesquisa poderá ser realizada em até 7 (sete) dias, iniciando com uma previsão de 6 (seis) dias. Caso a meta não seja atingida dentro desse período, será agendada uma sétima data para a conclusão da pesquisa. Assim, os dias previstos para a pesquisa são: 16, 17, 18, 19, 21 e 22, com término previsto para o sexto dia, ou no sétimo dia, que será agendado se necessário. Conforme a grade de aulas da semana, os horários serão alinhados de forma a atender melhor às necessidades dos participantes.

A pesquisa será inicialmente conduzida ao longo de 6 dias e, caso necessário, uma data adicional será agendada para completar a porcentagem de pesquisa desejada.

	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado	Domingo
Data	16/09	17/09	18/09	19/09	20/09	21/09	22/09
	SIM	SIM	SIM	SIM	NÃO	SIM	SIM

A pesquisa deve abranger, aproximadamente, 70% dos frequentadores do Centro Esportivo Educacional CE Cambuci.

### 3.6. Quantidade de Pessoas Realizando a Pesquisa:

Durante o período da manhã, a pesquisa deve ser conduzida por um mínimo de aproximadamente 5 pessoas simultaneamente.

	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado	Domingo
	16/09	17/09	18/09	19/09	20/09	21/09	22/09
Manhã	5	5	5	5	X	5	5
Tarde	2	2	2	2	X	2	2
Noite	1	1	1	1	X	1	1

## 4. RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

A empresa contratada será responsável por planejar e executar a pesquisa de satisfação, garantindo a qualidade dos resultados e o cumprimento dos prazos estabelecidos. Isso inclui as seguintes responsabilidades:

4.1. Planejamento da Pesquisa: A contratada deverá elaborar um plano detalhado para a pesquisa de satisfação, incluindo a definição dos métodos de coleta de dados, a abordagem para as diferentes áreas do clube.

4.2. Desenvolvimento do Questionário: A empresa será encarregada de criar o questionário de pesquisa com perguntas adequadas para avaliar todas as áreas relevantes do Clube Esportivo. O questionário deve contemplar perguntas abertas e fechadas, permitindo uma avaliação completa e aprofundada.

4.3 A pesquisa de satisfação pode ter uma restrição de idade mínima, como 16 anos, para garantir que os participantes tenham maturidade e capacidade de compreensão suficientes para fornecer respostas precisas e relevantes. Além disso, pode haver considerações legais e éticas relacionadas ao consentimento informado e à proteção de dados pessoais de menores de idade. Essas restrições ajudam a assegurar a qualidade e a integridade dos dados coletados e a conformidade com regulamentações pertinentes, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

4.4. Coleta de Dados: A contratada deverá realizar a coleta de dados conforme o plano estabelecido. Isso inclui a presença nos locais para realizar entrevistas e organização.

4.5. Análise e Relatórios: A empresa deverá analisar os dados obtidos de maneira rigorosa, realizando análises qualitativas e quantitativas. Com base nas informações coletadas, a contratada deverá gerar relatórios de resultados detalhados. Esses relatórios devem destacar os pontos fortes e fracos identificados, bem como fornecer recomendações específicas para melhorar os serviços do clube.

4.6. Apresentação dos Resultados: Além dos relatórios escritos, a empresa contratada poderá ser solicitada a realizar apresentações presenciais para a equipe do Instituto Movimento, a fim de discutir os resultados, análises e recomendações.

4.7. Cumprimento de Prazos: A contratada é responsável por cumprir os prazos definidos neste Termo de Referência para todas as etapas da pesquisa, desde o planejamento até a entrega dos relatórios e apresentações.

4.8. Qualidade dos Resultados: É essencial que os dados coletados e as análises sejam precisos, imparciais e representativos. A empresa contratada deve assegurar que as conclusões sejam baseadas em evidências sólidas e que as recomendações sejam viáveis e relevantes.

4.9. Resumo Executivo e Relatórios Finais: A contratada deverá fornecer um Resumo Executivo que apresente os resultados e conclusões. Além disso, os Relatórios Finais completos devem ser entregues, incluindo todos os detalhes das análises e recomendações. Os relatórios devem ser claros e objetivos, permitindo uma compreensão completa dos resultados da pesquisa.

4.9.1 Os relatórios devem ser disponibilizados em Power BI ou software similar, além de PDF, e devem incluir comparativos, gráficos, filtros por necessidade ou informação, entre outros recursos conforme necessário.

4.10. A empresa contratada deve cumprir a obrigação de evitar que um mesmo entrevistado responda duplicadamente.

4.11. Recomendamos a implementação de uma escala de classificação de 1 a 5, onde 1 representa "muito insatisfeito" e 5 representa "satisfeito".

4.12. Deve haver um campo disponível para sugestões/ comentários.

4.13. A pesquisa será conduzida em formato físico. Para evitar que um mesmo usuário responda duplicadamente ao questionário, critérios específicos devem ser estabelecidos pela empresa.

4.14. A empresa contratada será responsável por fornecer uma vestimenta padronizada para os entrevistadores, a qual deve ser usada durante a realização da pesquisa, identificando-os claramente como membros da equipe do projeto.

4.15. Além disso, a empresa contratada será responsável por garantir o transporte adequado dos entrevistadores para o local da pesquisa.

4.16. Adicionalmente, a empresa contratada será responsável por fornecer as refeições necessárias para os entrevistadores durante o período de trabalho.

A empresa contratada deve estar disponível para esclarecer dúvidas, fornecer informações adicionais e colaborar com o Instituto Movimento durante todo o processo da pesquisa. Todas as comunicações e interações devem ser conduzidas de maneira profissional e transparente. Nota: A empresa contratada deve observar que qualquer dado ou informação coletada durante a pesquisa deve ser tratado com confidencialidade e utilizado exclusivamente para fins desta pesquisa. A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) é a Lei nº 13.709, que regula as atividades de tratamento de dados pessoais no Brasil. A contratada deverá garantir que todas

as atividades realizadas estejam em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), assegurando a privacidade e a proteção dos dados pessoais coletados durante a execução dos serviços.

## 5. ESCOPO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O escopo da pesquisa de satisfação é abrangente e deve contemplar todas as áreas relevantes do Clube Esportivo. A pesquisa visa avaliar a percepção dos usuários em relação aos serviços prestados, atendimento e programação oferecidos pelo clube. A empresa contratada deve garantir que a pesquisa seja representativa e inclua, aspectos relacionados a aulas, atendimento, funcionários, limpeza, manutenção, vigilância, piscina, áreas verdes, entre outros.

O questionário de pesquisa a ser elaborado pela empresa contratada deve abranger de maneira equilibrada as diferentes áreas do clube, de modo a obter informações abrangentes e úteis para a análise posterior. O objetivo é identificar oportunidades de melhoria e tomar decisões informadas com base nas percepções dos usuários.

A empresa contratada será responsável por projetar e conduzir a pesquisa de maneira apropriada, garantindo a qualidade dos dados coletados e a representatividade das respostas. Os resultados da pesquisa deverão ser apresentados de forma clara e objetiva, incluindo análises qualitativas e quantitativas, bem como recomendações para aprimorar os serviços prestados.

## 6. EXEMPLO DE PERGUNTA – podendo haver alterações:

6.1 Qual o seu grau de satisfação com relação a limpeza dos equipamentos?

Sendo 1 muito insatisfeito e 5 totalmente satisfeito.

6.2 Gênero

Feminino

Masculino

Outro

6.3 **IMPORTANTE:** questionário será criado conforme demanda.

## 7. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Número de Frequentadores do CE CAMBUCI (Aproximado):

Alunos Rede Olímpica: 18 turmas, aproximadamente 300 alunos;

Alunos Clube Escola: 107 turmas, aproximadamente 1300 alunos;

Frequentadores semanais: aproximadamente 3000 pessoas.

## 8. PROPOSTA

A empresa interessada deverá encaminhar uma proposta contendo as seguintes informações:



- 8.1. Dados da Empresa: CNPJ, Certidão Negativa de Débitos;
- 8.2. Valor Total da Proposta: destacando eventuais custos associados;
- 8.3. Validade da Proposta: de no mínimo 60 dias;
- 8.4. A proposta deverá ser enviada para o e-mail: [compras@institutomovimento.org.br](mailto:compras@institutomovimento.org.br).
- 8.5. Prazo para recebimento da proposta: 26/08/2024.**

## 9. PAGAMENTO

O pagamento será realizado conforme acordado entre as partes e estipulado na proposta da empresa selecionada. O pagamento deverá ser efetuado em duas parcelas, sendo 50% no fechamento do contrato e 50% após a entrega dos relatórios finais.

A empresa contratada deverá emitir nota fiscal referente aos serviços prestados, de acordo com a legislação tributária vigente. A nota fiscal deverá conter todos os dados necessários para a correta identificação da transação.

## 10. CRITÉRIO DE SELEÇÃO

A seleção será realizada com base na avaliação da proposta que melhor atenda às necessidades do projeto, levando em consideração não apenas o valor apresentado, mas também a qualidade técnica e a abrangência das soluções propostas.

Qualidade da proposta técnica apresentada.

Custo-benefício da proposta.

Cumprimento dos requisitos estabelecidos neste termo de referência.

A empresa contratada será escolhida com foco no oferecimento de resultados eficientes e alinhados aos objetivos da pesquisa de satisfação.

## 11. INFORMATIVO

Declarada a proposta vencedora, será concedido o prazo de 03 (três) dias úteis para que qualquer interessado manifeste sua intenção de recorrer, devendo esta ocorrer de forma motivada, isto é, indicando contra qual decisão e quais motivos pretende recorrer.

11.1 Os recursos deverão ser encaminhados para o e-mail [compras@institutomovimento.org.br](mailto:compras@institutomovimento.org.br), no prazo citado.

11.2 Havendo quem se manifeste, será analisada a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para se decidir pela admissão ou não do recurso, fundamentadamente.

11.3 A falta de manifestação motivada quanto a intenção de recorrer importará na decadência deste direito.

11.4 Uma vez manifestada a intenção de recurso, o recorrente terá, a partir de então o prazo de 03 (três) dias úteis para apresentar as razões, por e-mail (item 8.4.), ficando os demais interessados intimados para, querendo, apresentem suas contrarrazões também por e-mail, em outros 03 (três) dias, a contar do término do prazo do recorrente.

## 12. DISPOSIÇÕES FINAIS

Qualquer esclarecimento adicional sobre este termo de referência poderá ser solicitado por escrito, por meio do e-mail: [compras@institutomovimento.org.br](mailto:compras@institutomovimento.org.br) .

Reservamo-nos o direito de cancelar ou revogar o processo de contratação a qualquer momento, sem que isso gere direitos ou indenizações às empresas participantes.

As informações e documentos fornecidos pelas empresas interessadas serão tratados de forma sigilosa e utilizados exclusivamente para fins de seleção e contratação.

**Data: 06/08/2024.**