

## Decisão Detalhada – TR 27/2025/P

### Chamada Pública nº 27/2025/P – Pesquisa de Satisfação CE Pirituba.

A Comissão de Licitação do Instituto Movimento de Esporte, Educação, Saúde e Meio Ambiente, no uso de suas atribuições legais e em conformidade com a Lei nº 14.133/2021, analisou o recurso interposto pela empresa Qualylife Business Consulting Serviços de Consultoria Ltda. (CNPJ 05.613.585/0001-39), em face das empresas SSK Análises Mercadológicas Ltda. (CNPJ 68.391.465/0001-54) e A.C.E. Consultoria Júnior da UFPE (CNPJ 02.173.786/0001-74).

---

#### 1. Proposta da SSK Análises Mercadológicas Ltda.

- Conclusão: Proposta em desacordo com o edital (valor, entregáveis e entrevistas) → **Desclassificada.**

---

#### 2. Proposta da A.C.E. Consultoria Júnior da UFPE

- Conclusão: Manifestação sem efeito no julgamento final. Proposta inconsistente e antieconômica → **Desclassificada.**

---

#### 3. Proposta da Qualylife Business Consulting Ltda.

- Conclusão: Proposta em conformidade com o TR → **Habilitada e vencedora.**

---

#### 4. Decisão

Acolher integralmente o recurso da Qualylife, desclassificar as propostas da SSK e da A.C.E., e declarar a Qualylife Business Consulting Ltda. como vencedora da Chamada Pública nº 27/2025/P.

**Data: 25/09/2025.**

## COMUNICADO – DECISÃO DE RECURSO

### Chamada Pública nº 27/2025/P – Pesquisa de Satisfação CE Pirituba

O Instituto Movimento de Esporte, Educação, Saúde e Meio Ambiente informa que foi interposto recurso administrativo referente à Chamada Pública nº 27/2025/P.

Por intermédio de sua Comissão de Licitação, foi analisado o recurso interposto pela empresa Qualylife Business Consulting Serviços de Consultoria Ltda. CNPJ: 05.613.585/0001-39 em face da classificação das empresas SSK Análises Mercadológicas Ltda.( 68.391.465/0001-54).

Após análise, a Comissão de Licitação decidiu pelo **acolhimento integral do recurso**, resultando na **desclassificação da empresa SSK Análises Mercadológicas Ltda.** (CNPJ: 68.391.465/0001-54) e na **declaração da empresa Qualylife Business Consulting Serviços de Consultoria Ltda.** (CNPJ: 05.613.585/0001-39) como vencedora da Chamada Pública nº 27/2025/P.

Conforme a legislação vigente, abre-se prazo de **03 (três) dias úteis** para apresentação de contrarrazões pelas empresas interessadas.

São Paulo, 19 de setembro de 2025.

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

## **COMUNICADO – INTENÇÃO DE RECURSO**

### **Chamada Pública nº 27/2025/P**

O Instituto Movimento de Esporte, Educação, Saúde e Meio Ambiente informa que recebeu, dentro do prazo legal, manifestação de **intenção de recurso** por parte de empresa Qualylife Business Consulting Ltda (CNPJ: 05.613.585/0001-39), participante do processo:

- **Chamada Pública nº 27/2025/P**, contra a classificação das empresas SSK Análises Mercadológicas Ltda (CNPJ: 68.391.465/0001-54)

Conforme previsto no edital e na Lei Federal nº 14.133/2021, será assegurado o direito de apresentação de razões recursais, bem como o contraditório às demais empresas participantes, dentro dos prazos estabelecidos.

O presente comunicado tem caráter meramente informativo, visando à transparência do processo.

São Paulo, 16 de setembro de 2025.

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

## INSTITUTO MOVIMENTO DE ESPORTE, EDUCAÇÃO, SAÚDE E MEIO AMBIENTE

### Ata Simplificada de Resultado – Chamada Pública nº 27/2025/P

**Objeto:** Contratação de empresa especializada para a realização de pesquisa de satisfação junto aos frequentadores do Centro Esportivo Educacional CE Pirituba.

**Data:** 02/09/2025.

**Serviço para unidade:** CEE Pirituba – Av. Agenor Couto de Magalhães, 32 - Jardim Regina  
**(Entrada principal fechada temporariamente)** - São Paulo - SP - CEP: 05174-000  
Nova Temporária - Av. Mutinga, 1400 - Jardim Santo Elias - São Paulo - SP, 05110-000

---

### 1. Empresas participantes

Foram recebidas propostas das seguintes empresas:

- **SSK Análises Mercadológicas Ltda** – CNPJ: 68.391.465/0001-54 – Av. Paulista, 726, conj. 1.303, Bela Vista, São Paulo/SP.
- **Qualylife Business Consulting Serviços de Consultoria Ltda** – CNPJ: 05.613.585/0001-39 – Rua Jurubatuba, 1350 – salas 811 e 812 – Centro, São Bernardo do Campo/SP.
- **MultiFocus Inteligência de Mercado** – CNPJ: 53.282.056/0001-42 – Rua Manuel Gaya, 945, Apt. 8A.
- **A.C.E. Consultoria Júnior da UFPE** – CNPJ: 02.173.786/0001-74 – Av. dos Funcionários, s/n, Cidade Universitária, Recife/PE.

---

### 2. Resultado

Após análise e decisão sobre recurso interposto, a Comissão de Licitação declarou como **empresa vencedora** da Chamada Pública nº 27/2025/P:

**Qualylife Business Consulting Serviços de Consultoria Ltda** – CNPJ: 05.613.585/0001-39.

---

### 3. Observações

- O presente documento tem caráter informativo e não constitui homologação ou adjudicação.
- Fica aberto o prazo legal de **03 (três) dias úteis** para apresentação de contrarrazões pelas empresas interessadas.

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

**DATA: 11/09/2025.**

**RESULTADO:** Chamada Pública nº 27/2025/P- Cessão Onerosa, Destinada a Pesquisa de Satisfação do Centro Esportivo Educacional CEE Pirituba. 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 27/2025/P - Cessão onerosa a Pesquisa de Satisfação no CE Pirituba, a saber:

**Nome: SSK ANÁLISES MERCADOLÓGICAS LTDA.**

**CNPJ: 68.391.465/0001-54**

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

**DATA: 02/09/2025**

## TERMO DE REFERÊNCIA - PESQUISA DE SATISFAÇÃO

### 1. 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.

### 2. DESCRIÇÃO DO OBJETO:

A empresa contratada deverá realizar as seguintes atividades:

- 2.1** Elaborar um questionário de pesquisa de satisfação, contemplando aspectos relevantes relacionados à experiência dos usuários no Clube Esportivo (conforme o objetivo).
- 2.2** Realizar a coleta de dados por meio da aplicação do questionário junto aos frequentadores dos locais especificados.
- 2.3** Analisar os dados obtidos e gerar relatórios de resultados contendo análises qualitativas e quantitativas, bem como recomendações para melhoria dos serviços prestados.
- 2.4** 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 Pirituba. 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.

### 3. LOCAL DA PESQUISA:

CEE Pirituba - Centro Esportivo Educacional Geraldo José de Almeida  
Av. Mutinga, 1400 - Jardim Santo Elias - São Paulo - SP, 05110-000.

### 4. METODOLOGIA:

A pesquisa poderá ser conduzida utilizando o método:

**4.1 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.

**4.2 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.

#### 4.3 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, 20 e 21, 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 | A combinar |
|------|---------|-------|--------|--------|-------|--------|---------|------------|
| Data | 15/09   | 16/09 | 17/09  | 18/09  | 19/09 | 20/09  | 21/09   | A combinar |
|      | NÃO     | SIM   | SIM    | SIM    | SIM   | SIM    | SIM     | A combinar |
| Dia  | NÃO     | 1º    | 2º     | 3º     | 4º    | 5º     | 6º      | 7º         |

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

#### 4.4 Quantidade de Pessoas Realizando a Pesquisa:

Durante o período da manhã, a pesquisa deve ser conduzida por um mínimo de aproximadamente 4 pessoas simultaneamente.

|       | Segunda | Terça | Quarta | Quinta | Sexta | Sábado | Domingo | A combinar |
|-------|---------|-------|--------|--------|-------|--------|---------|------------|
|       | 15/09   | 16/09 | 17/09  | 18/09  | 19/09 | 20/09  | 21/09   | A combinar |
| Manhã | X       | 4     | 4      | 4      | 4     | 4      | 4       | A combinar |

|       |   |    |    |    |    |    |    |            |
|-------|---|----|----|----|----|----|----|------------|
| Tarde | X | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | A combinar |
| Noite | X | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | A combinar |
| Dia   | X | 1º | 2º | 3º | 4º | 5º | 6º | 7º         |

## 5. 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:

**5.1 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.

**5.2 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.

**5.3** 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).

**5.4 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 a organização.

**5.5 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.

**5.6 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.

**5.7 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.

**5.8 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.

**5.9** **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.

**5.9.1** 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.

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

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

**5.12** Deve haver um campo disponível para sugestões/ comentários.

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

**5.14** 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.

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

**5.16** 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.

## **6. ESCOPO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO:**

- 6.1** 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.
- 6.2** 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.
- 6.3** 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.

## **7. EXEMPLO DE PERGUNTA (podendo haver alterações):**

**7.1** Qual o seu grau de satisfação com relação a limpeza dos equipamentos?  
Sendo 1 muito insatisfeito e 5 totalmente satisfeito.

**7.2** Gênero

Feminino

Masculino

Outro

**7.3** IMPORTANTE: questionário será criado conforme necessidade.

## **8. INFORMAÇÕES ADICIONAIS:**

Número de Frequentadores do CE PIRITUBA (Aproximado):

Alunos Rede Olímpica: 20 turmas, aproximadamente 300 alunos;

Alunos Clube Escola: 104 turmas, aproximadamente 2000 alunos;

Frequentadores semanais: aproximadamente 6.000 pessoas.

## **9. PROPOSTA:**

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

**9.1** Dados da Empresa: CNPJ, Certidão Negativa de Débitos;

**9.2** Valor Total da Proposta: destacando eventuais custos associados;

**9.3** Validade da Proposta: **de no mínimo 60 dias;**

**9.4** A proposta deverá ser enviada para o e-mail: [compras@institutomovimento.org.br](mailto:compras@institutomovimento.org.br).

**9.5** Prazo para recebimento da proposta: **28/08/2025.**

## **10. 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.

#### **11. 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.

#### **12. 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.

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

**12.2** 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.

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

**12.4** 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.

#### **13. 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: 22/08/2025.**