



## **COMUNICADO DE VENCEDOR**

**RESULTADO:** Chamada Pública nº 21/2023 - 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 21/2023 - Cessão onerosa para o serviço de Pesquisa de Satisfação do CE Cambuci.

**Fornecedor Selecionado:**

**Nome: SSK Análises Mercadológicas**  
**CNPJ: 68.391.465/0001-54**

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 21/2023- Cessão Onerosa 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, inscrita no CNPJ/MF nº 06.064.716/0001-39, vem por meio desta informar o resultado referente a Chamada Pública nº 21/2023- Cessão onerosa de pesquisa de satisfação no CE Cambuci, a saber:

Nome: SSK Análises Mercadológicas  
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: 09/10/2023**

## 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.
- **Funcionários (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 os seguintes métodos:

3.1. Equipe no Local para Realizar Entrevistas: Uma equipe treinada 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. Distribuição de Fichas Impressas: Fichas de pesquisa serão distribuídas aos usuários, permitindo que preencham as respostas manualmente. Essa abordagem pode ser adequada para usuários que preferem uma opção física ou que possam não estar familiarizados com tecnologias interativas.

3.3. Pesquisa Online: Uma plataforma de pesquisa online será disponibilizada, permitindo que os usuários acessem a pesquisa remotamente e respondam às perguntas de maneira conveniente. Isso pode ampliar a participação, especialmente entre aqueles que não frequentam o Centro Esportivo com frequência. Este item pode ter nova apresentação conforme demanda e bom para ambos.

3.4. 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.

3.5. Duração da Pesquisa:

A pesquisa será realizada por um período aproximado de 7 dias, com início em 23, 24, 25, 26, 28, 29 e 30/10/2023 e término previsto. Conforme a grade de aulas da semana, serão alinhados os horários que melhor atendam às necessidades dos participantes.

	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado	Domingo	Segunda
Data	23/10	24/10	25/10	26/10	27/10	28/10	29/10	30/10
	SIM	SIM	SIM	SIM	NÃO	SIM	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.

#### **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 e a seleção das amostras para grupos focais, entrevistas e respostas online.

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. Coleta de Dados: A contratada deverá realizar a coleta de dados conforme o plano estabelecido. Isso inclui a presença nos locais para realizar entrevistas, distribuição de fichas impressas, disponibilização da pesquisa online e organização de grupos focais.

4.4. 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.

4.5. 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.

4.6. 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.

4.7. 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.

4.8. Resumo Executivo e Relatórios Finais: A contratada deverá fornecer um Resumo Executivo que apresente os principais resultados e conclusões de forma concisa. 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. A empresa contratada deve cumprir a obrigação de evitar que um mesmo entrevistado responda duplicadamente.
- 4.10. Recomendamos a implementação de uma escala de classificação de 1 a 5, onde 1 representa "muito insatisfeito" e 5 representa "satisfeito".
- 4.11. Deve haver um campo disponível para sugestões.
- 4.12. A pesquisa será conduzida tanto em formato físico (fichas) quanto online. Para evitar que um mesmo usuário responda duplicadamente ao questionário, critérios específicos devem ser estabelecidos pela empresa.
- 4.13. 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.
- 4.14. Além disso, a empresa contratada será responsável por garantir o transporte adequado dos entrevistadores para o local da pesquisa.
- 4.15. 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.

## **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

Determinado item do Clube está bem cuidado e agradável?

Satisfeito \_\_\_\_\_

Indiferente \_\_\_\_\_

Insatisfeito \_\_\_\_\_

Comente: \_\_\_\_\_

## 7. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Número de Frequentadores do CE CAMBUCI (Aproximado):

Alunos Rede Olímpica: Cerca de 26 turmas, totalizando aproximadamente 339 alunos.

Alunos Clube Escola: Cerca de 41 turmas, totalizando aproximadamente 726 alunos.

Quantidade de Visitantes e Frequentadores (Aproximado):

Aproximadamente 2.520 visitantes e frequentadores semanais.

Aproximadamente 10.916 visitantes e frequentadores mensais.

Cerca de 420 visitantes e frequentadores diários.

O CE CAMBUCI possui aproximadamente 1.161 frequentadores.

## 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: 02/10/2023.

## 9. PAGAMENTO

O pagamento será realizado conforme acordado entre as partes e estipulado na proposta da empresa selecionada (Depósito ou Boleto). Emissão de Nota Fiscal: 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. ANÁLISE E AVALIAÇÃO

O Instituto Movimento analisará as propostas recebidas em até 5 dias úteis após o a data limite de recebimento de proposta e fará as considerações necessárias.

## 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 8.5.), 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: 18/09/2023.**