

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO – CEE CAMBUCI

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 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.

3. LOCAL DA PESQUISA:

CEE Rubens Pecce Lordello – Cambuci

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

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: 19, 20, 21, 22, 23 e 24, 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.

	Sábado	Domingo	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	a combinar
	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º
Data	19/09	20/09	21/09	22/09	23/09	24/09	a combinar
	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	+ 1 dia

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

4.4 Quantidade de Pessoas Realizando a Pesquisa:

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

	Sábado	Domingo	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	a combinar
	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º
Datas	19/09	20/09	21/09	22/09	23/09	24/09	a combinar
Manhã	5	5	5	5	5	5	a combinar
Tarde	2	2	2	2	2	2	a combinar
Noite	1	1	1	1	1	1	a combinar

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 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 físico. 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 necessidades.

8. INFORMAÇÕES ADICIONAIS:

Número de Frequentadores do CE CAMBUCI (Aproximado):

Alunos Rede Olímpica: 17 turmas, aproximadamente 350 alunos;

Alunos Clube Escola: 60 turmas, aproximadamente 1300 alunos;

Frequentadores semanais: aproximadamente 3000 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

9.5 Prazo para recebimento da proposta: 15/09/2026.

10. DOCUMENTOS:

Após a adjudicação da proposta vencedora, a contratada deverá fornecer os seguintes documentos se necessário:

- CNPJ;
- INSCRIÇÃO ESTADUAL;
- INSCRIÇÃO MUNICIPAL;
- CERTIDÃO DE REGULARIDADE FISCAL COM O INSS E IMPOSTOS FEDERAIS;
- CERTIDÃO DE REGULARIDADE MOBILIARIA E IMPOSTOS MUNICIPAIS;
- CERTIDÃO DE REGULARIDADE COM O FGTS;
- CERTIDÃO DE REGULARIDADE DE DÉBITOS TRABALHISTAS;
- CERTIDÃO DE REGULARIDADE COM IMPOSTOS ESTADUAIS.
- Outros documentos que possam ser solicitados pelo contratante.

11. PAGAMENTO:

11.1 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.

11.2 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.

12. 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.

13. 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.

13.1 Os recursos deverão ser encaminhados para o e-mail compras@institutomovimento.org.br, no prazo citado.

13.2 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.

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

13.4 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.

14. DISPOSIÇÕES FINAIS:

Qualquer esclarecimento adicional sobre este termo de referência poderá ser solicitado por escrito, por meio do e-mail: 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: 10/09/2026.