



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO**

**ANEXO DO CONTRATO**

**ANEXO IV – DIRETRIZES PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA DE PESQUISAS**



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO**

**SUMÁRIO**

|   |   |
|---|---|
| SEÇÃO 1 – DOS PROCEDIMENTOS PARA CONTRATAÇÃO EMPRESA DE PESQUISAS           | 2 |
| SEÇÃO 2 – IMPEDIMENTOS PARA PARTICIPAÇÃO NA SELEÇÃO DA EMPRESA DE PESQUISAS | 3 |
| SEÇÃO 3 – ATRIBUIÇÕES EMPRESA DE PESQUISAS                                  | 4 |
| SEÇÃO 4 – RELAÇÃO COM AS PARTES   | 4 |
| SEÇÃO 5 – PRODUTOS EMPRESA DE PESQUISAS                                     | 5 |



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO**

**1. DOS PROCEDIMENTOS PARA CONTRATAÇÃO EMPRESA DE PESQUISAS**

1.1 A empresa de pesquisas constitui-se em pessoa jurídica de direito privado que comprove total independência e imparcialidade face à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE.

1.2 A empresa de pesquisas deverá ser filiada à Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (ABEP) e manter sua filiação durante todo período que esteja contratada pela CONCESSIONÁRIA.

1.3 O prazo para contratação da empresa de pesquisas será definido no respectivo CONTRATO que rege a CONCESSÃO, incluídos os respectivos ANEXOS.

1.4 A CONCESSIONÁRIA deverá, na forma estabelecida no CONTRATO DE CONCESSÃO DE USO, elaborar e submeter à aprovação do PODER CONCEDENTE minuta do contrato a ser celebrado com a empresa de pesquisas, no prazo de 30 (trinta) dias da assinatura do contrato.

1.5 A minuta de contrato citada no item 1.4 deverá conter as seguintes cláusulas mínimas obrigatórias:

- I. O objeto do CONTRATO DE CONCESSÃO DE USO;
- II. O objeto da contratação;
- III. A descrição detalhada das atividades a serem desenvolvidas pela empresa de pesquisas;
- IV. Os relatórios a serem entregues e os respectivos prazos;
- V. Duração do contrato;
- VI. Percentual máximo de subcontratação dos serviços;
- VII. Condições de sigilo e de propriedade das informações;
- VIII. Sanções para o descumprimento de prazos na prestação de informações
- IX. Relacionamento com o Contratante e com o PODER CONCEDENTE.

1.6 A minuta de contrato deverá conter a seguinte cláusula: a empresa de pesquisas deverá atuar com independência e imparcialidade. A avaliação, por parte da Contratante, dos serviços prestados pela empresa de pesquisas se restringirá a observância dos seus aspectos formais, tais como, apresentação em formato adequado, no prazo avençado, subscrito por pessoa competente, dentre outros. Eventuais discordâncias quanto ao conteúdo produzido pela empresa de pesquisas



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO**

serão dirimidas no âmbito da CONCESSÃO que deu causa à contratação, conforme previsto nas cláusulas 35 e 36 do CONTRATO, se for o caso, não ensejando a aplicação de qualquer penalidade contratual, nem tampouco desqualificará a continuidade da prestação dos serviços.

1.7 Após a aprovação da minuta do contrato pelo PODER CONCEDENTE, a CONCESSIONÁRIA, deverá proceder a contratação da empresa de pesquisas, nos prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos;

1.8 Caso a CONCESSIONÁRIA não contrate a empresa de pesquisas ou não atenda aos prazos estabelecidos para tanto, a mesma estará sujeita às penalidades previstas no CONTRATO DE CONCESSÃO DE USO.

1.9 A vigência do contrato celebrado com a empresa de pesquisas está limitada a três anos, não sendo permitida sua prorrogação.

1.10 Em até seis meses antes do advento da rescisão do contrato celebrado com a empresa de pesquisas, a CONCESSIONÁRIA deverá iniciar procedimento de seleção de nova empresa de pesquisas, mediante submissão de minuta de contrato para aprovação do PODER CONCEDENTE.

1.11 Quando da contratação da empresa de pesquisas, a CONCESSIONÁRIA fará constar no contrato a obrigação da empresa de pesquisas atender integralmente ao disposto no CONTRATO DE CONCESSÃO DE USO.

## **2 IMPEDIMENTOS PARA PARTICIPAÇÃO DE EMPRESAS DE PESQUISAS**

2.1 Não poderá ser contratado como empresa de pesquisas as seguintes pessoas jurídicas:

- I. Impedidas ou suspensas de contratar com a Administração Pública;
- II. Cujos sócios tenham participação direta ou indireta na administração ou no quadro societário da CONCESSIONÁRIA;
- III. Que possuam contrato vigente com a CONCESSIONÁRIA, ainda que com objeto diverso; e
- IV. Que, de alguma forma, possam ter sua independência e imparcialidade comprometidas.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO**

**3. ATRIBUIÇÕES DA EMPRESA DE PESQUISAS**

3.1 São atribuições da empresa de pesquisas aquelas previstas no CONTRATO DE CONCESSÃO DE USO, sem prejuízo de outras eventualmente atribuídas no contrato específico com a CONCESSIONÁRIA.

3.2 A empresa de pesquisas deverá apresentar a metodologia detalhada para atender a análise prevista no CONTRATO DE CONCESSÃO DE USO, bem como, proceder as coletas e apresentação de relatórios correlatos.

3.3 A CONCESSIONÁRIA deverá garantir a empresa de pesquisas por ela contratado o acesso irrestrito às instalações para consecução de suas atribuições;

3.4 O contrato celebrado com a empresa de pesquisas deverá prever prazos para cumprimento de suas obrigações compatíveis com os prazos existentes no CONTRATO DE CONCESSÃO DE USO, prevendo sanções para as eventuais violações, de multas a rescisão do contrato por inadimplemento.

**4. RELAÇÃO COM AS PARTES**

4.1 A fim de conferir independência técnica das análises e conteúdos produzidos pela empresa de pesquisas:

4.2 Todos os documentos, formulários, relatórios, bancos de dados, análises e estudos produzidos pela empresa de pesquisas, ainda que em versões preliminares, deverão ser produzidos em duas vias e entregues, concomitantemente, à CONCESSIONÁRIA, VERIFICADOR INDEPENDENTE e ao PODER CONCEDENTE.

4.2.1 As informações previstas no item anterior podem ser disponibilizadas por meio eletrônico, através de sistema informatizado, desde que, previamente acordado com o PODER CONCEDENTE e disponibilizado a CONCESSIONÁRIA, VERIFICADOR INDEPENDENTE e ao PODER CONCEDENTE;

4.3 A empresa de pesquisas goza de total independência técnica para realização dos serviços contratados, sendo que eventuais discordâncias quanto ao conteúdo do seu trabalho não ensejarão a aplicação de quaisquer penalidades, atrasos ou descontos sobre sua remuneração.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO**

**5. PRODUTOS DA EMPRESA DE PESQUISAS**

5.1 A empresa de pesquisas deverá apresentar relatório detalhado com os resultados dos trabalhos realizados e, sempre que couber, conterá as seguintes informações:

- I. Relatório Detalhado com dados das coletas e pontuação por item e geral conforme itens da Avaliação de Satisfação dos Usuários (ASU);
- II. Memórias de cálculo das análises e notas estabelecidas em cada item e nota geral;
- III. Banco de dados das pesquisas realizadas;
- IV. Indicação de procedimentos para melhorar o acompanhamento e a fiscalização do CONTRATO DE CONCESSÃO DE USO;
- V. Nome da empresa e equipe técnica responsável pela confecção do relatório; e
- VI. Outras informações que entender relevantes.

5.2 A empresa de pesquisas deverá criar um painel, via web, para acompanhar os indicadores da pesquisa, o qual conterá: visualização dos indicadores, apresentação de relatórios e gráficos, para acesso público.