



NÚMERO	REVISÃO
ES-GCM-006/2026	0
DATA DE EMISSÃO	FOLHA
22/04/2026	1 de 7

ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR:	P	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO FORNECIMENTO DE RECURSOS PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISAS QUALITATIVAS PARA A COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO – METRÔ.
GERÊNCIA:	GCM		
DEPARTAMENTO:	CMR		
COORDENADORIA:	CIA		
PROCESSO:	-		

OBJETIVO	CÓDIGO VISUAL (QR CODE)
ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O FORNECIMENTO DE RECURSOS PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISAS QUALITATIVAS PARA A COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO – METRÔ.	

DESCRIÇÃO DA REVISÃO

DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

ELABORADORES / REVISORES

NOME	REGISTRO	ÁREA
MELISSA BELATO FORTES	R 220926	GCM/CMR
CLAUDIO ADOLPHO RAMOS L.C. PINTO	R 229583	GCM/CMR/CIA
MARIA LÚCIA BEZERRA PEDROZA	R 209442	GCM/CMR/CIA
OLINDA YUMIKO MORINISHI	R 279173	GCM/CMR/CIA
CRISTIANE KUBA	R 269861	GCM

FD-0407-02

DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

Esta folha é de propriedade da Companhia do Metrô e seu conteúdo não pode ser copiado ou revelado a terceiros.
A liberação deste documento não exime o emitente de sua responsabilidade sobre ele.

NÚMERO	REVISÃO
ES-GCM-006/2026	0
DATA DE EMISSÃO	FOLHA
22/04/2026	2 de 7

ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR:	P	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO FORNECIMENTO DE RECURSOS PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISAS QUALITATIVAS PARA A COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO – METRÔ.
GERÊNCIA:	GCM		
DEPARTAMENTO:	CMR		
COORDENADORIA:	CIA		
PROCESSO:	-		

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	3
2. ESCOPO	3
3. DESCRIÇÃO	6
4. HORÁRIO E LOCAL DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS	6

NÚMERO ES-GCM-006/2026	REVISÃO 0
DATA DE EMISSÃO 22/04/2026	FOLHA 3 de 7

ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR: P GERÊNCIA: GCM DEPARTAMENTO: CMR COORDENADORIA: CIA PROCESSO: -	OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO FORNECIMENTO DE RECURSOS PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISAS QUALITATIVAS PARA A COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO – METRÔ.
--	---

1. OBJETIVO

Determinar os requisitos necessários para a contratação de empresa especializada no fornecimento de recursos para a realização de pesquisas qualitativas para a Companhia do Metropolitano de São Paulo – METRÔ.

2. ESCOPO

Prestação de serviços no fornecimento de recursos para realização de pesquisa qualitativa *focus group*, ao longo do ano, contemplando a realização de quatro 4 grupos focais, distribuídos em quatro 4 diferentes dias, de forma a ampliar a diversidade de perfis de passageiros entrevistados possibilitando uma avaliação mais abrangente quanto ao atendimento e os serviços prestados pela Companhia do Metrô.

Tal pesquisa consiste em reuniões com grupos de passageiros previamente selecionados discutindo alguns temas relativos ao serviço do Metrô em espaço físico próprio (sala espelho), mediado por pesquisador(a) credenciado(a) pelo Metrô em pesquisa qualitativa. Para cada reunião serão necessários os seguintes recursos:

- Recrutamento de participantes, por meio de entrevistas efetuadas com passageiros da Companhia do Metrô em estações previamente definidas, realizadas por pesquisadores(as) identificados(as) com crachá e colete, acompanhados(as) de um(a) supervisor(a), com o objetivo de selecionar os passageiros que participarão das reuniões;
- Recepção dos convidados(as), realizada por recepcionista no local onde ocorrerão as reuniões, responsável pela conferência dos nomes dos passageiros com a lista de recrutados;
- Sala Espelho Unidirecional, que permite observação à distância, composta por:
 - a) uma sala para realização das discussões com o grupo de passageiros recrutados com capacidade para 10 (dez) pessoas (8 passageiros, 1 moderador e 1 auxiliar do moderador), equipada com flip-chart, WI-FI, TV LCD, telefone, sistema de gravação de áudio e isolamento acústico;

DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

Esta folha é de propriedade da Companhia do Metrô e seu conteúdo não pode ser copiado ou revelado a terceiros.
A liberação deste documento não exime o emitente de sua responsabilidade sobre ele.



NÚMERO	REVISÃO
ES-GCM-006/2026	0
DATA DE EMISSÃO	FOLHA
22/04/2026	4 de 7

ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR:	P	OBJETO:
GERÊNCIA:	GCM	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO FORNECIMENTO DE
DEPARTAMENTO:	CMR	RECURSOS PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISAS
COORDENADORIA:	CIA	QUALITATIVAS PARA A COMPANHIA DO METROPOLITANO
PROCESSO:	-	DE SÃO PAULO – METRÔ.

- b) uma sala de observação, com capacidade para 10 (dez) pessoas, dotada de visão unilateral, isolamento acústico e sistema de áudio com boa sensibilidade;
- Acessibilidade: quando solicitado pela Companhia do Metrô, a Sala Espelho Unidirecional deve atender aos princípios do desenho universal, garantindo acessibilidade a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.
 - Gravação em vídeo com captação de som e imagens com fornecimento do arquivo em formato mínimo mp4.
 - Serviço de Buffet consistindo no oferecimento de lanche, tipo coffee-break, aos passageiros recrutados e às pessoas que acompanharão as reuniões, conforme detalhamento a seguir:

COMPOSIÇÃO
SANDUICHE DE METRO – COM QUEIJO, TIPO MUZZARELLA OU PRATO E SALAME, DE MARCAS DE QUALIDADE RECONHECIDA.
SANDUICHE DE METRO – COM QUEIJO, TIPO MUZZARELLA OU PRATO, DE MARCAS DE QUALIDADE RECONHECIDA, E UM OU MAIS DOS SEGUINTE VEGETAIS: RÚCULA, CENOURA, TOMATE, BERINJELA TOMATE SECO E ALFACE
SANDUICHE DE METRO SEM PRODUTOS DE ORIGEM ANIMAL E SEUS DERIVADOS (VEGANO).
SALGADOS DE FORNO TIPO COQUETEL (NO MÍNIMO QUATRO TIPOS - ESFIHA DE CARNE, COXINHA DE FRANGO, PÃO DE QUEIJO E EMPADA DE PALMITO)
SALGADOS DE FORNO TIPO COQUETEL SEM PRODUTOS DE ORIGEM ANIMAL E SEUS DERIVADOS (VEGANO).
DOCES - CHOCOLATES DE MARCAS CONHECIDAS (TIPO: BOMBOM) OU DOCES DE FESTA (BRIGADEIRO, BEIJINHO, BICHO-DE-PÉ, CAJUZINHO, OLHO DE SOGRA etc.)
BOLOS SEM GLÚTEN E LACTOSE (ENTRE AS SEGUINTE OPÇÕES: CHOCOLATE, CENOURA, LARANJA OU FUBÁ)
SUCOS NORMAL E DIET: PELOS MENOS DOIS TIPOS DE MARCAS CONHECIDAS DAS SEUINGUITES OPÇÕES: LARANJA, CAJU, ABACAXI, MANGA, ACEROLA, UVA, MARACUJÁ
REFRIGERANTES DE MARCAS CONHECIDAS, NORMAL E DIET OU ZERO CALORIAS
ÁGUA MINERAL COM GÁS E SEM GÁS - EM GARRAFINHAS DE 500ML OU COPOS CAFÉ

DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

Esta folha é de propriedade da Companhia do Metrô e seu conteúdo não pode ser copiado ou revelado a terceiros.
A liberação deste documento não exime o emitente de sua responsabilidade sobre ele.



NÚMERO	REVISÃO
ES-GCM-006/2026	0
DATA DE EMISSÃO	FOLHA
22/04/2026	5 de 7

ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR:	P	OBJETO:
GERÊNCIA:	GCM	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO FORNECIMENTO DE
DEPARTAMENTO:	CMR	RECURSOS PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISAS
COORDENADORIA:	CIA	QUALITATIVAS PARA A COMPANHIA DO METROPOLITANO
PROCESSO:	-	DE SÃO PAULO – METRÔ.

- Os alimentos e bebidas deverão ser fornecidos em quantidade suficiente até o término da atividade, garantindo que todos os participantes possam suprir suas necessidades nutricionais até o término da atividade.
- As reuniões terão duração mínima de 2 (duas) horas;
- Será concedido incentivo financeiro de R\$ 200,00 (ou valor acima, desde que seja compatível com o praticado no mercado), aos passageiros recrutados, sendo o pagamento integralmente realizado pela contratada.

NOTAS:

- A execução dos serviços ocorrerá em turno a ser previamente definido pela contratante, cabendo à contratada o fornecimento integral de materiais, insumos e recursos necessários, inclusive aqueles relacionados ao serviço de coffee-break.
- Deverão estar incluídos neste item todos os materiais necessários, tais como: copos de vidro para refrigerante e água, pratos de mesa e sobremesa (porcelana), talheres de aço inox e material descartável, como: guardanapos em quantidade proporcional ao número de pessoas.
- Os alimentos e bebidas serão dispostos em mesa para que as pessoas possam servir-se quando acharem conveniente.
- As gravações deverão ser entregues identificadas, no formato mínimo mp4, imediatamente após a realização do grupo focal.
- Todas as informações, dados, imagens e materiais produzidos no âmbito da contratação serão de caráter confidencial e de propriedade exclusiva da Companhia do Metrô, incluindo a cessão integral dos direitos autorais, competindo à contratante definir sua utilização.
- A contratada deverá empregar mão de obra qualificada, sendo integralmente responsável pela execução dos serviços, bem como por eventuais danos ou riscos decorrentes de sua realização, respondendo por reparações ou substituições que se fizerem necessárias.

DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

Esta folha é de propriedade da Companhia do Metrô e seu conteúdo não pode ser copiado ou revelado a terceiros.
A liberação deste documento não exime o emitente de sua responsabilidade sobre ele.



NÚMERO	REVISÃO
ES-GCM-006/2026	0
DATA DE EMISSÃO	FOLHA
22/04/2026	6 de 7

ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR:	P	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO FORNECIMENTO DE RECURSOS PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISAS QUALITATIVAS PARA A COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO – METRÔ.
GERÊNCIA:	GCM		
DEPARTAMENTO:	CMR		
COORDENADORIA:	CIA		
PROCESSO:	-		

7. A moderação e análise de resultados da pesquisa focal juntamente com o relatório ficará a cargo da contratante.

3. DESCRIÇÃO

O recrutamento será feito por pesquisador qualificado (com experiência em pesquisa de mercado) e devidamente indentificado nas dependências do Metrô conforme orientações da contratante.

A pesquisa qualitativa será conduzida por meio de discussões em grupo, com foco em temas previamente definidos, visando aprofundar a compreensão sobre os fatores que influenciam a percepção dos passageiros em relação aos serviços do Metrô.

Os grupos serão formados por passageiros com perfis socioeconômicos homogêneos, conforme critérios estabelecidos pela contratante.

A inobservância desses critérios acarretará o cancelamento do respectivo grupo, ficando a contratada integralmente responsável por todas as despesas decorrentes.

4. HORÁRIO E LOCAL DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS

Os serviços serão executados de segunda a sexta-feira, em datas e horários a serem definidos pela Companhia do Metrô, dentro do período compreendido entre 8h e 22h.

As atividades ocorrerão em sala espelho disponibilizada pela contratada, localizada a uma distância máxima de 500 metros das estações das Linhas 1–Azul ou 2–Verde.



NÚMERO	REVISÃO
ES-GCM-006/2026	0
DATA DE EMISSÃO	FOLHA
22/04/2026	7 de 7

ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR: P	OBJETO:
GERÊNCIA: GCM	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO FORNECIMENTO DE
DEPARTAMENTO: CMR	RECURSOS PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISAS
COORDENADORIA: CIA	QUALITATIVAS PARA A COMPANHIA DO METROPOLITANO
PROCESSO: -	DE SÃO PAULO – METRÔ.

EMISSION	VERIFICATION	APPROVAL
COORDINATOR	CHEFE DE DEPARTAMENTO	GERENTE
CLAUDIO ADOLPHO RAMOS LEITE CORREA PINTO:32702 224830 Assinado de forma digital por CLAUDIO ADOLPHO RAMOS LEITE CORREA PINTO:32702224830 Dados: 2026.04.22 12:40:50 -03'00'	MELISSA BELATO FORTES:26 41964384 8 Assinado de forma digital por MELISSA BELATO FORTES:26419643848 Dados: 2026.04.23 08:39:50 -03'00'	FABIOLA DAMATO BEMFEITO:0 0018823769 Assinado de forma digital por FABIOLA DAMATO BEMFEITO:00018823769 Dados: 2026.04.23 14:15:58 -03'00'
CLAUDIO ADOLPHO RAMOS LEITE CORREA PINTO	MELISSA BELATO FORTES	FABIOLA DAMATO BEMFEITO
REGISTRO R22958-3	REGISTRO R22092-6	REGISTRO: R35395-1

DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

Esta folha é de propriedade da Companhia do Metrô e seu conteúdo não pode ser copiado ou revelado a terceiros.
A liberação deste documento não exime o emitente de sua responsabilidade sobre ele.