



Gestão Estratégica e Auditoria

Relatório de Auditoria Independente

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO
DOS USUÁRIOS DO COMPLEXO
ARENA FONTE LUMINOSA
PERÍODO: OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2024**

T4-2024

Nr.: 1834/2025

DISTRITO REVEE

Índice

1. Introdução	03
2. Objetivos da Auditoria	04
3. Escopo e Materiais	05
4. Relatório de Auditoria Independente (Pontos de Auditoria)	05
4.1 – Base de Usuários – População	05
4.2 – Definição das Amostras e Parâmetros Estatísticos	06
4.3 – Tipo de Coleta Utilizada	07
4.4 – Período de Execução da Pesquisa	07
4.5 – Questionário Aplicado	08
4.6 – Validação de Respondentes	10
4.7 – Processamento dos Dados e Relatórios de Resultado Apresentado	11
4.8 – Segurança da Informação e Privacidade	13
5. Parecer da Auditoria	14
5.1 – Identificação do Auditor Independente	14
5.2 – Identificação da Pessoa Jurídica	14
5.3 – Síntese da Análise da Auditoria	14
5.3.1 – Aderência da Pesquisa ao Escopo Planejado	14
5.3.2 – Fidedignidade dos Usuários	14
5.3.3 – Fidedignidade das Respostas	15
5.3.4 – Fidedignidade do Relatório da Pesquisa	15
5.4 – Conclusão	16
Anexo I	17
Anexo II	18
Anexo III	23

1. Introdução

O presente relatório refere-se à auditoria independente realizada pela FJB Gestão Estratégica e Auditoria sobre os resultados apresentados pelo Distrito Reveal - Nova Fonte Luminosa S.A. - após a aplicação da Pesquisa de Satisfação de Usuários do Complexo Arena Fonte Luminosa no Município de Araraquara entre os meses de Outubro a Dezembro de 2024.

A pesquisa em questão avaliou a percepção dos usuários em relação aos serviços prestados de acordo com o que foi estipulado no Contrato nº 5854-2023 celebrado entre a Nova Fonte Luminosa S.A e a Prefeitura do Município de Araraquara.

A responsabilidade desta Auditoria Independente é o de atuar como “Agente de Apoio à Fiscalização” para a análise de conformidade dos serviços nos termos do “Anexo V – Sistema de Mensuração de Desempenho” e “Apêndice II” conforme determinado no contrato mencionado acima.

2. Objetivos da Auditoria

Este relatório de auditoria foi realizado dentro dos padrões de boas práticas reconhecidas na área, utilizando um conjunto de procedimentos técnicos que tem por objetivo examinar e assegurar a aderência ao que é exigido na aplicação das diretrizes da Prefeitura do Município de Araraquara em relação aos itens previstos no escopo do Contrato.

Da mesma forma, visa examinar a ausência de fraudes ao longo de todos os aspectos operacionais tais como:

- procedimentos e processos utilizados na aplicação da pesquisa;
- registros coletados e alimentados na base de dados;
- composição e obtenção da amostra;
- controle técnico operacional, acesso e segurança dos dados;
- descarte de entrevistas, critérios e justificativas (se houverem);
- processamento dos dados;
- relatório de resultados;
- aspectos voltados à segurança da informação.

Durante todo o processo de auditoria a FJB Gestão Estratégica e Auditoria adotou procedimentos técnicos específicos visando garantir medidas de segurança a fim de se evitar o acesso ou divulgação não autorizada dos arquivos enviados tanto pelo Distrito Reeve quanto pela empresa Solvis que é a empresa responsável pelo dispositivo que possibilitou aos usuários terem acesso ao questionário da pesquisa.

Todos os profissionais envolvidos no processo de auditoria tem acesso protegidos por login e senha e, além disto, utilizamos mecanismos de segurança que impossibilitam o acesso externo indesejado. Ao encerramento da auditoria todos os materiais coletados são deletados dos computadores dos auditores e armazenados em um Hard Disk Externo que fica de posse do auditor responsável.

Destacamos ainda que somos apoiadores e divulgadores junto a nossos clientes das bases da lei 13.709, de 14/08/2018, já popularmente conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) que dispõe sobre *“o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural”*, como define o objetivo da lei.

3. Escopo e Materiais:

Este relatório de auditoria apresentará duas análises:

- Relatório de Auditoria Independente – Pontos de Auditoria (item 4);
- Parecer de Auditoria (item 5).

Ambas são resultantes de um processo em que solicitou-se:

- Ao Distrito Reveal: o relatório final contendo os resultados da pesquisa que ocorreu no período de Outubro a Dezembro de 2024 e que será apresentado à Prefeitura do Município de Araraquara;
- À Solvis: o acesso ao sistema que armazena e gerencia a pesquisa de onde é possível acompanhar o desempenho de forma on-line e extrair (ou exportar) os resultados de acordo com diversos filtros, inclusive o período desejado.

4. Relatório de Auditoria Independente (Pontos de Auditoria)

Com a responsabilidade definida em ser “Agente de Apoio à Fiscalização”, apresentamos abaixo os desdobramentos desta sessão visando assegurar a aderência na aplicação da metodologia prevista e a ausência de fraudes de acordo com os preceitos exigidos pela Prefeitura do Município de Araraquara e as melhores práticas em pesquisa. Para isto solicitou-se ao Distrito Reveal e à Solvis acesso ao sistema de gerenciamento e monitoramento da pesquisa e suas funcionalidades, cujas atividades de auditoria foram as seguintes:

4.1 – Base de Usuários – População:

A população deve ser formada pela quantidade estimada de usuários que estiveram presentes no Complexo Arena Fonte Luminosa no período de Outubro e Dezembro de 2024.

Procedimento:

Identificamos no Relatório de Resultados preparado pelo Distrito Reveal diversas tabelas contendo cada um dos eventos que ocorreram durante este período e a quantidade estimada de visitantes ou usuários. A informação fornecida é conforme segue:

Mês:	Público Estimado:
Outubro	14.630
Novembro	10.397
Dezembro	22.400
Total	47.427

4.2 – Definição das Amostras e Parâmetros Estatísticos

Por conceito, a estimativa de que 47.427 usuários beneficiários passaram pelo Complexo Arena Fonte Luminosa no período de Outubro a Dezembro de 2024 constituem o universo ou população alvo da pesquisa, ou seja, o conjunto de pessoas sobre as quais devem ser feitas inferências para efeito desta pesquisa mediante à resultante de uma amostra constituída pelos respondentes espontâneos da pesquisa que, pelas boas práticas do mercado de pesquisa, deve obedecer aos seguintes parâmetros de confiabilidade:

- *Nível de Confiança ou Grau de Confiança*: frequência com a qual o intervalo observado contém o parâmetro real de interesse quando o experimento é repetido várias vezes, ou seja, o nível (ou grau) de confiança é a proporção de intervalos de confiança construídos em experimentos separados da mesma população e com o mesmo procedimento que contém o parâmetro de interesse real. **Em estudos desta natureza este parâmetro pode ser de 95% ou de 90% ou até mesmo variar entre estes dois valores.**
- *Erro Amostral ou Margem de Erro*: refere-se a uma estimativa de erro máximo, considerando-se um modelo de amostragem aleatória simples, ou seja, quanto maior a margem de erro, menor a confiança dos resultados de uma pesquisa serem próximos dos valores reais para toda população. **Em estudos desta natureza deve ser fixado em, no máximo, $\pm 5\%$ (podendo ler-se também como 5 p.p. ou 5 pontos percentuais).**

Procedimento:

Utilizamos o recurso de uma calculadora amostral *online* para aferir se o número de respondentes no período obedece aos parâmetros de confiabilidade acima.

Parâmetros utilizados na aferição:	
População	47.427 usuários
Grau de Confiança	90%
Margem de Erro	$\pm 5\%$
Amostra mínima	271 usuários

Pelas informações descritas no relatório de resultados e confirmadas após contagem do respectivo banco de dados de respondentes válidos, constatou-se que amostra utilizada para este estudo foi de **271 usuários** o que confere aos resultados Nível de Confiança de 90% e Erro Amostral de $\pm 5\%$.

Conclusão:

A amostra de 271 usuários respondentes é uma quantidade representativa e que atende aos parâmetros estatísticos mínimos dando confiabilidade aos resultados da pesquisa de satisfação.

4.3 - Tipo de Coleta Utilizada

Procedimento:

Comprovamos que a forma de coleta adotada e os procedimentos de acesso ao questionário foram tão somente por canais digitais (ou eletrônicos).

Conclusão:

Levantamos junto ao Responsável Técnico da pesquisa e à Gerente do Projeto que um totem da empresa Solvis foi posicionado numa área estratégica do Complexo contendo um dispositivo eletrônico com tela *touch screen* e acesso à internet. Por meio deste dispositivo deu-se a oportunidade de qualquer usuário acessar a pesquisa de satisfação. O acesso ao questionário também se deu através da divulgação de um QR Code para que o usuário pudesse responder o mesmo questionário disponibilizado no totem utilizando seu telefone móvel.

O tipo de coleta utilizada é bastante difundido no segmento de pesquisas por canais digitais. Cada registro fica armazenado instantaneamente no banco de dados de respondentes em ambiente da Solvis mesmo que o usuário não tenha concluído todo o questionário. Pudemos acessar tanto o *link* como o QR Code que dá acesso ao questionário e efetuar uma simulação. As ferramentas de acesso utilizadas estão entre as melhores soluções oferecidas ao mercado para pesquisas neste formato de aplicação.

4.4 – Período de execução da Pesquisa:

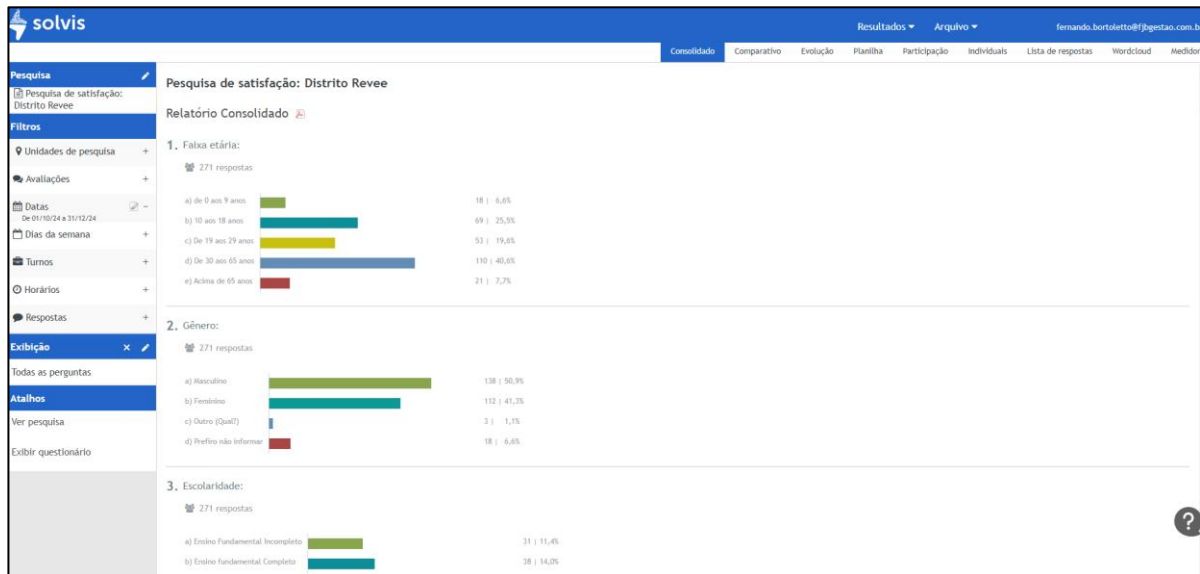
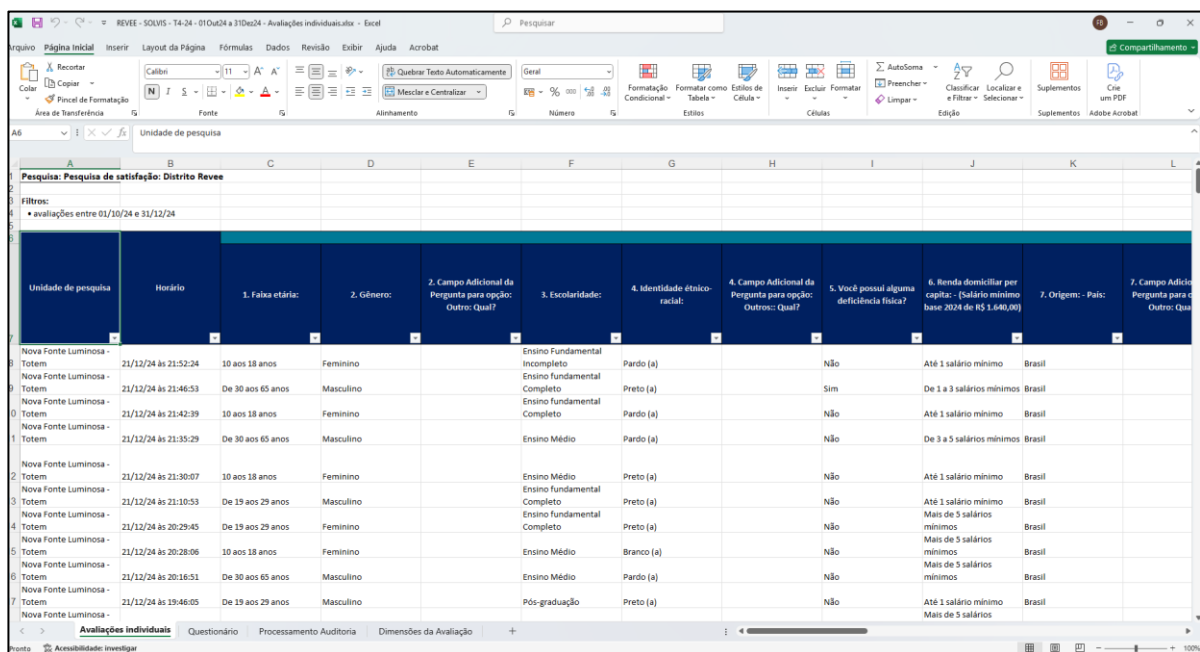
Procedimento:

A empresa Solvis nos incluiu como usuário do sistema que gerencia e monitora a pesquisa, Extraímos um arquivo em formato Microsoft Office Excel selecionando o período desejado para comprovar quais são os respondentes válidos (questionários respondidos). Por meio da informação de metadados contendo o “carimbo digital” (*ou print*) buscamos tal registro para comprovar cada participação.

Conclusão:

Ao analisar cada registro contendo o carimbo digital de dia, mês, ano, hora, minuto e segundo em que foi realizado o acesso e o questionário respondido, constatamos que o Relatório de Resultados apresentado é

de fato referente ao período de coleta e que ocorreu dentro dos meses de Outubro e Dezembro de 2024, ou seja, trata-se do período solicitado para a execução da pesquisa e, portanto, encontra-se dentro do escopo solicitado pela Prefeitura do Município de Araraquara.

Unidade de pesquisa	Horário	1. Faixa etária:	2. Gênero:	3. Escolaridade:	4. Identidade étnico-racial:	5. Você possui alguma deficiência física?	6. Renda domiciliar per capita: (salário mínimo base 2024 de R\$ 1.640,00)	7. Origem: País:	8. Campo Adicional da Pergunta para opção: Qual?
Nova Fonte Luminosa - Totem	21/12/24 às 21:52:24	10 aos 18 anos	Feminino	Ensino Fundamental Incompleto	Pardo (a)	Não	Até 1 salário mínimo	Brasil	
Nova Fonte Luminosa - Totem	21/12/24 às 21:46:53	De 30 aos 65 anos	Masculino	Ensino fundamental Completo	Preto (a)	Sim	De 1 a 3 salários mínimos	Brasil	
Nova Fonte Luminosa - Totem	21/12/24 às 21:42:39	10 aos 18 anos	Feminino	Ensino fundamental Completo	Pardo (a)	Não	Até 1 salário mínimo	Brasil	
Nova Fonte Luminosa - Totem	21/12/24 às 21:35:29	De 30 aos 65 anos	Masculino	Ensino Médio	Pardo (a)	Não	De 3 a 5 salários mínimos	Brasil	
Nova Fonte Luminosa - Totem	21/12/24 às 21:30:07	10 aos 18 anos	Feminino	Ensino Médio	Preto (a)	Não	Até 1 salário mínimo	Brasil	
Nova Fonte Luminosa - Totem	21/12/24 às 21:10:53	De 19 aos 29 anos	Masculino	Ensino fundamental Completo	Preto (a)	Não	Até 1 salário mínimo	Brasil	
Nova Fonte Luminosa - Totem	21/12/24 às 20:29:45	De 19 aos 29 anos	Feminino	Ensino fundamental Completo	Preto (a)	Não	Mais de 5 salários mínimos	Brasil	
Nova Fonte Luminosa - Totem	21/12/24 às 20:28:06	10 aos 18 anos	Feminino	Ensino Médio	Branco (a)	Não	Mais de 5 salários mínimos	Brasil	
Nova Fonte Luminosa - Totem	21/12/24 às 20:16:51	De 30 aos 65 anos	Masculino	Ensino Médio	Pardo (a)	Não	Mais de 5 salários mínimos	Brasil	
Nova Fonte Luminosa - Totem	21/12/24 às 19:46:05	De 19 aos 29 anos	Masculino	Pós-graduação	Preto (a)	Não	Até 1 salário mínimo	Brasil	
Nova Fonte Luminosa - Totem							Mais de 5 salários		

4.5 – Questionário Aplicado

Procedimento:

Neste ponto de auditoria, independentemente de o questionário já ter sido aprovado entre o Distrito Reeve e a Prefeitura do Município de Araraquara, verificamos se as perguntas foram formuladas de maneira imparcial, sem induzir a respostas tendenciosas bem como suas opções de resposta e/ou as escalas de avaliação. Ao acessar o questionário pelas formas simuladas e pelo sistema inspecionamos cada pergunta, conforme segue:

1. Faixa etária:
2. Gênero:
3. Escolaridade:
4. Identidade étnico-racial:
5. Você possui alguma deficiência física?
6. Renda domiciliar per capita: - (Salário mínimo base 2024 de R\$ 1.640,00)
7. Origem: - País:
8. Cidade:
9. Bairro:
10. Principais atividades realizadas no complexo durante esta visita:
11. Com quem você veio ao complexo hoje?
12. Qual meio de transporte você utilizou para chegar ao complexo?
13. Qual foi o seu gasto aproximado durante a visita ao complexo?
14. Qual dos espaços do complexo você utilizou? - (pode assinalar mais que um)
15. Qual a sua avaliação geral do complexo?
16. Como você avalia a qualidade dos seguintes serviços e equipamentos? - Atendimento de primeiros socorros:
17. Equipamentos de lazer e esportivos
18. Limpeza e manutenção
19. Sinalização e orientação
20. Sinalização das áreas externas / vias
21. Qual a principal razão da sua visita hoje?
22. Quanto tempo você permaneceu no complexo hoje?
23. Qual a probabilidade de você participar novamente de um evento no Distrito Reeve?
24. Com que probabilidade você recomendaria o Complexo de Eventos do Distrito Reeve a amigos ou familiares?
25. Há algo que você gostaria de sugerir para melhorar a sua experiência no complexo?

Conclusão:

As perguntas foram elaboradas de forma simples e objetiva, sem viés ou que sinalize uma indução ou qualquer outra forma de participação coercitiva.

4.6 – Validação de Respondentes

Partimos da premissa de que qualquer usuário que esteja no Complexo Arena Fonte Luminosa, independente de seu perfil, pode acessar o questionário pelas duas formas disponibilizadas (totem ou QR Code) e responder a pesquisa não havendo a necessidade obrigatória de se identificar nem qualquer impedimento ou discriminação à sua participação, ou seja, a participação é livre e de acordo com a exclusiva deliberação do usuário sem a interferência direta ou indireta de qualquer outra parte ou de qualquer outro fato.

Procedimento:

Analiticamente, verificamos se os dados foram armazenados de forma correta (ou coerente) e da existência de um controle único e individual. Adicionalmente, fizemos contato com os usuários que deixaram seus endereços eletrônicos a fim de contatá-los para comprovar a participação.

Por meio do banco de dados extraído do sistema da Solvis e complementadas por outras informações solicitadas, levantamos que das 271 participações, 238 foram através do totem e 33 por meio de acesso ao QR Code. As participações por meio de QR Code permitiram rastreabilidade do acesso, já no totem vieram de um mesmo ponto de acesso.

Considerando que o acesso ao questionário é livre não sendo obrigatória a sua identificação (por qualquer meio), focamos em comprovar a eficiência operacional no que se refere aos registros armazenados através da informação do carimbo digital (*ou print*) em que se registram a data, o horário e o tempo de tela.

Conclusão:

Conseguimos evidenciar que existem tempos de tela de poucos segundos, ou seja, em que os usuários sequer respondem às primeiras questões e já abandona. Embora isto aconteça, os dados registrados são computados até onde o usuário respondeu. Não evidenciamos respostas artificiais geradas por robôs ou sistemas de preenchimento em massa onde, tal conclusão foi auxiliada pela informação do tempo que se levou para responder o questionário além da checagem individual (linha a linha), questão a questão, das respostas da pesquisa de maneira que todas as opiniões e registros são válidos.

Durante este ponto de auditoria, identificamos duas situações atípicas no banco de respondentes, pouco relevantes, mas necessárias para efeito de registro:

- Situação 1: Em algumas perguntas de formato aberto, identificamos três usuários respondentes que se manifestaram de forma acintosa onde, embora possamos questionar se a opinião de satisfação e outras questões é sincera ou apenas provocativa, a incidência foi isolada e não afeta estatisticamente o estudo.

- Situação 2: Identificamos que dois usuários acessaram a pesquisa pelo totem e responderam ao questionário em três dias diferentes de início ao fim. Curiosamente ambos se identificaram nas três oportunidades e, de forma semelhante à situação anterior, em que até poderíamos questionar qual das três participações é válida, ou se valem as três por serem provenientes de visitas por conta de eventos diferentes, a incidência também não afeta estatisticamente o estudo. Para corroborar nesta conclusão isolada, fizemos uma simulação do processamento dos dados eliminando as seis participações pois todas as respostas foram “muito satisfeito”. Após os cálculos, comprovamos que não há mudança relevante nos indicadores da pesquisa tanto na média em valores percentuais ou nos demais indicadores de mensuração de desempenho, seja nos de escala de 1 a 5 ou aqueles de escala de 0 a 1. Em valores percentuais todas se encontram dentro da margem de erro do estudo mesmo sem a eliminação das seis respostas.

Dos 271 respondentes, 56 (20,6%) se identificaram informando nome e endereço de e-mail. Fizemos contatos com estes 56 respondentes por e-mail perguntando se de fato participaram da pesquisa.

Até o encerramento deste relatório de auditoria em obtivemos que:

- 07 endereços eletrônicos não chegaram ao seu destino segundo o provedor utilizado (12,5%);
- 11 respondentes retornaram (19,6%), onde: 02* participantes disseram não ter participado da pesquisa e 09 confirmaram ter participado.

Ao analisar as *negativas, levantamos que uma foi respondida por QR Code em 29/10/24 às 08:23:24 e a outra via totem em 03/12/24 às 19:15:28. Negativas de participação são até comuns num processo de validação seja por esquecimento ou outras motivações diante da solicitação de confirmação. No entanto, diante da forma de coleta ser digital e sem um registro e/ou autenticação individual (ou até biométrica) do participante, esta Auditoria não tem instrumentos para confrontar se de fato ocorreu um esquecimento por parte do usuário abordado ou qualquer outra motivação para a negativa. Portanto, sendo que identificamos dois casos isolados diante da massa de dados, afirmamos que isto também não prejudica estatisticamente os resultados apurados estando dentro do admissível dada a margem de erro do estudo.

Não encontramos um número desproporcionalmente alto de respostas muito positivas ou muito negativas, o que poderia indicar um possível viés ou fraude. Não encontramos evidências que incitem à uma participação desatenta ou fraudulenta de maneira a invalidar o processo além daquelas aqui mencionadas uma vez que a participação de cada respondente não é vinculada à obrigatoriedade de se identificar.

4.7 – Processamento dos Dados Coletados e Relatório de Resultados Apresentado

Procedimento:

Por meio do sistema da Solvis e filtrado para o período de Outubro a Dezembro de 2024, extraímos o Relatório de Resultados Consolidados onde são apresentados os indicadores percentuais e as resultantes gráficas de cada pergunta para cada opção de resposta. Tais resultados estão no Anexo II deste Relatório de Auditoria onde aferimos o cálculo das médias gerais exibidas.

Conclusão:

Esta Auditoria apurou por meio dos cálculos cujos resultados estão exibidos no Anexo I que:

- não identificamos diferenças entre os indicadores que calculamos e os que figuram no Relatório de Resultados Consolidado extraído do portal da Solvis;
- não identificamos diferenças entre os indicadores que calculamos e os que figuram no Relatório de Resultados da Pesquisa editorados pelo Distrito Reeve e que serão apresentados para a Prefeitura do Município de Araraquara.

Especialmente no cálculo do indicador de mensuração de desempenho cujos critérios constam do contrato firmado, afirmamos que alcançamos os mesmos resultados conforme segue:

Dimensão de Avaliação	Indicador	Sigla	Peso do Indicador	Questão do Indicador	Nota Pesquisa de Satisfação	Nota Equivalente	NFPS
Zeladoria	Limpeza	PE01	10,0%	Q18	4,02	0,80	0,08
	Qualidade e atualidade de equipamentos	PE02	10,0%	Q17	3,80	0,76	0,08
	Gramado	N/A		N/A			
Uso do Espaço	Aulas e atividades extras de lazer, cultura e esporte	PE03	30,0%	Q15	4,00	0,80	0,24
Bem-estar	Segurança	PE04	8,0%	Q15	4,00	0,80	0,06
	Serviços ambulatoriais	PE05	6,0%	Q16	3,78	0,76	0,05
	Acessibilidade	PE06	6,0%	Q15	4,00	0,80	0,05
Experiência do Usuário	Serviço de orientação	PE07	7,5%	Q19	3,92	0,78	0,06
	Ações de valorização do Patrimônio Histórico	PE08	7,5%	Q15	4,00	0,80	0,06
	Atividade e eventos	PE09	7,5%	Q15	4,00	0,80	0,06
	Alimentos e bebidas	PE10	7,5%	Q15	4,00	0,80	0,06
			100,0%				0,79

Adicionalmente, elaboramos um quadro que visa apresentar o Erro Amostral questão a questão:

ATRIBUTO AVALIADO	BASE: Número de Respondentes	Margem de Erro por Atributo
1. Faixa etária:	271	5,00%
2. Gênero:	271	5,00%
3. Escolaridade:	271	5,00%
4. Identidade étnico-racial:	226	5,00%
5. Você possui alguma deficiência física?	226	5,47%
6. Renda domiciliar per capita: - (Salário mínimo base 2024 de R\$ 1.640,00)	226	5,47%
7. Origem: - País:	226	5,47%
8. Cidade:	226	5,47%
9. Bairro:	226	5,47%
10. Principais atividades realizadas no complexo durante esta visita:	197	5,87%
11. Com quem você veio ao complexo hoje?	197	5,87%
12. Qual meio de transporte você utilizou para chegar ao complexo?	197	5,87%
13. Qual foi o seu gasto aproximado durante a visita ao complexo?	197	5,87%

ATRIBUTO AVALIADO	BASE: Número de Respondentes	Margem de Erro por Atributo
14. Qual dos espaços do complexo você utilizou? - (pode assinalar mais que um)	178	6,17%
15. Qual a sua avaliação geral do complexo?	178	6,17%
16. Como você avalia a qualidade dos seguintes serviços e equipamentos? - Atendimento de primeiros socorros	178	6,17%
17. Equipamentos de lazer e esportivos	178	6,17%
18. Limpeza e manutenção	178	6,17%
19. Sinalização e orientação	178	6,17%
20. Sinalização das áreas externas / vias	178	6,17%
21. Qual a principal razão da sua visita hoje?	178	6,17%
22. Quanto tempo você permaneceu no complexo hoje?	178	6,17%
23. Qual a probabilidade de você participar novamente de um evento no Distrito Reeve?	178	6,17%
24. Com que probabilidade você recomendaria o Complexo de Eventos do Distrito Reeve a amigos ou familiares?	178	6,17%
25. Há algo que você gostaria de sugerir para melhorar a sua experiência no complexo?	178	6,17%

4.8 – Segurança da Informação e Privacidade

A Segurança da Informação diz respeito à gestão do risco e da proteção tanto dos dados de entrada quanto de sua armazenagem na Solvis. A intenção, além de preservar seus respectivos valores para o Distrito Reeve e, em decorrência disto, também à Prefeitura do Município de Araraquara, é o de constatar que foram adotadas medidas de segurança interna e/ou junto a terceiros em relação à confidencialidades e à integridade dos processos e dos dados que ocorreram pré, per e pós coleta.

Procedimento:

Solicitamos à Solvis o conjunto de medidas adotadas frente à esta necessidade.

Conclusão:

A Solvis estabelece que, por questões éticas e de valor com cada contratante, o acesso ao sistema é feito sob autorização restrita e nenhuma entrevista é descartada da base de respondentes. Em complemento, mencionam que eventuais desvios de conduta na participação de um usuário ao responder uma pesquisa de opinião e/ou satisfação é um comportamento inerente do processo de pesquisa e, consequentemente, previsto estatisticamente dentro dos parâmetros alcançados de grau de confiança e erro amostral da pesquisa para cada um dos seus indicadores;. Por esta razão nenhuma resposta é eliminada da base de dados. Na visão desta Auditoria, tais medidas são adequadas e amplamente adotadas no mercado de pesquisas. A Solvis também nos listou um conjunto de medidas visando atender os princípios atualmente exigidos na LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados, as quais se encontram no Anexo III deste relatório.

5. Parecer da Auditoria

Com a finalidade de atender à responsabilidade de “Agente de Apoio à Fiscalização” apresentamos abaixo algumas informações:

5.1 – Identificação do auditor independente

Fernando Jorge Bortoletto – Administrador

- Especialização em Gerenciamento de Produtos e Auditoria Interna – Fundação Getúlio Vargas.
- MBA e Pós Graduação em Administração de Marketing – Universidade São Judas.
- Graduação: Técnicas Digitais – Universidade de Tecnologia Senador Fláquer.
- Gerenciamento de Produtos em diversas empresas nacionais e multinacionais líderes em seus setores (de 1983 a 2004)
- Gestor de Projetos de Pesquisa e Novos Negócios nas Consultorias:
 - ✓ Instituto da Qualidade: 2005 a 2013 - www.iqbr.com.br
 - ✓ Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente: 2013 a 2015 – www.ibrc.com.br
- Especialização e referência nacional na Auditoria de Pesquisas de Satisfação de Beneficiários junto a mais de 180 Operadoras de Planos de Saúde (desde 2017) visando cumprir instruções normativas determinadas pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar).

5.2 – Identificação da Pessoa Jurídica

FJB Gestão Estratégica e Auditoria – www.fjbgestao.com.br

CNPJ: 28.857.115/0001-16

e-mail: fernando.bortoletto@fjbgestao.com.br

(11) 997-363-270

5.3 – Síntese da Análise da Auditoria

5.3.1 – Aderência da Pesquisa ao Escopo do Planejamento

Constatamos que os procedimentos pré, per e pós pesquisa, bem como o Relatório de Resultados apresentado, estão em consonância ao escopo descrito e solicitado pela Prefeitura do Município de Araraquara.

5.3.2 – Fidedignidade dos Usuários

Para a aferição, esta Auditoria seguiu 3 passos:

1. Conforme descrito no item 4.1 deste relatório, constatou-se por meio da análise das informações coletadas constatamos que a população alvo é formada por uma estimativa de 47.427 usuários no período de Outubro a Dezembro de 2024.

2. Por meio da análise do banco de dados em formato Microsoft Office Excel, descrito no item 4.2 deste relatório, a quantidade total é de 271 usuários respondentes sendo 238 via totem e 33 via QR Code.
3. Sobre esta população aplicou-se um cálculo estatístico para a obtenção de confiabilidade estatística do estudo e, conforme item 4.2 deste relatório, os parâmetros técnicos visaram conferir aos resultados um Grau de Confiança 90% e Erro Amostral de $\pm 5\%$ os quais estão em linha com as boas práticas do mercado de pesquisa.

5.3.3 – Fidedignidade das Respostas

Conforme descrito nos procedimentos e conclusões desta Auditoria após solicitarmos todas as informações, documentos e acessos que nos foram disponibilizados por parte da Solvis e do Distrito Reveen, os quais estão devidamente apontados no itens de 4.3 a 4.7 deste relatório, constatou-se que:

- ✓ A condução da pesquisa seguiu o roteiro estabelecido;
- ✓ Todas as perguntas previstas foram realizadas;
- ✓ As respostas conferem com o que o usuário expressou por meio da pesquisa em formato digital;
- ✓ Foram respeitados os princípios científicos, de qualidade, ética e de transparência por parte da Solvis.

5.3.4 – Fidedignidade do Relatório de Pesquisa.

Conforme descrito nos procedimentos e conclusões da auditoria apontados no item 4.7 deste relatório, constatou-se que todos os elementos técnicos e éticos para a composição dos resultados exibidos no Relatório de Resultados da Pesquisa de Satisfação do Usuário do Complexo Arena Fonte Luminosa elaborado pelo Distrito Reveen para a Prefeitura do Município de Araraquara referente ao período de Outubro a Dezembro de 2024 são válidos.

5.4 – Conclusão

Examinamos todos os elementos disponibilizados tanto pelo Distrito Reeve quanto pela Solvis que teve, sob sua responsabilidade, as definições técnicas para a captura das opiniões, segurança dos dados obtidos, processamento dos dados e a elaboração do relatório de resultados compilados. Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre tais procedimentos, validando-os.

Como detalhamos anteriormente, nossos exames foram conduzidos de acordo com as melhores práticas do mercado em se tratando de pesquisas desta natureza e normas de auditoria as quais citamos: (a) a aderência da pesquisa ao escopo, (b) a fidedignidade dos usuários; (c) a fidedignidade das respostas e (d) a fidedignidade do relatório da pesquisa.

Em nossa opinião, todos os itens avaliados em relação à preparação, execução, coleta, segurança dos dados e cálculo dos resultados da pesquisa representam adequadamente e atendem todos os itens previstos no que fora acordado no Contrato nº 5854-2023 celebrado entre a Nova Fonte Luminosa S.A e a Prefeitura do Município de Araraquara e está em conformidade da avaliação dos serviços nos termos do “Anexo V – Sistema de Mensuração de Desempenho” e “Apêndice II”, o que nos permite emitir um PARECER FAVORÁVEL E SEM RESSALVAS onde atestamos que a pesquisa e seus resultados estão em conformidade, são válidos e desprovidos de fraude.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2025.

F J

BORTOLETTO:28857115
000116

Assinado de forma digital por F J
BORTOLETTO:28857115000116
Dados: 2025.02.10 10:17:03
-03'00'

Fernando Bortoletto - Auditor Responsável

FJB Gestão Estratégica e Auditoria – www.fjbgestao.com.br

fernando.bortoletto@fjbgestao.com.br

(11) 997-363-270

ANEXO I

Rótulos de Linha	Soma de CONT	Perc
Nova Fonte Luminosa - Pesquisa online	33	12,2%
Nova Fonte Luminosa - Totem	236	87,8%
Total Geral	271	100,0%

Rótulos de Linha	Soma de CONT	Perc
10 aos 18 anos	69	25,5%
Acima de 65 anos	21	7,7%
De 0 aos 9 anos	18	6,6%
De 19 aos 29 anos	53	19,6%
De 30 aos 65 anos	110	40,6%
Total Geral	271	100,0%

Rótulos de Linha	Soma de CONT	Perc
Feminino	112	41,3%
Masculino	138	50,9%
Outro	3	1,1%
Prefiro não informar	18	6,6%
Total Geral	271	100,0%

Rótulos de Linha	Soma de CONT	Perc
Ensino fundamental Completo	36	14,0%
Ensino Fundamental Incompleto	31	11,4%
Ensino Médio	90	33,2%
Ensino Superior	78	28,8%
Pós-graduação	34	12,5%
Total Geral	271	100,0%

Rótulos de Linha	Soma de CONT	Perc
Amarillo (a)	4	1,8%
Branco (a)	138	61,1%
Indígena	3	1,3%
Outros	6	2,7%
Pardo (a)	40	17,7%
Prefiro não informar	3	1,2%
Preto (a)	30	14,2%
(vazio)		
Total Geral	226	100,0%

Rótulos de Linha	Soma de CONT	Perc
Não	190	84,1%
Sim	36	15,9%
(vazio)		
Total Geral	226	100,0%

Rótulos de Linha	Soma de CONT	Perc
Até 1 salário mínimo	59	26,1%
De 1 a 3 salários mínimos	81	35,8%
De 3 a 5 salários mínimos	34	15,0%
Mais de 5 salários mínimos	52	23,0%
(vazio)		
Total Geral	226	100,0%

Rótulos de Linha	Soma de CONT	Perc
Brasil	210	92,9%
Outro	16	7,1%
(vazio)		0,0%
Total Geral	226	100,0%

Rótulos de Linha	Soma de CONT	Perc
Acarajuzura	177	78,3%
Outra	49	21,7%
(vazio)		
Total Geral	226	100,0%

Rótulos de Linha	Soma de CONT	Perc
Informar	68	30,1%
Não informar	158	69,9%
(vazio)		
Total Geral	226	100,0%

Rótulos de Linha	Soma de CONT	Perc
Aulas e atividades culturais	11	5,6%
Outros	16	8,1%
Participação em eventos	130	66,0%
Práticas esportivas	31	15,7%
Uso de serviços de alimentação	9	4,6%
(vazio)		0,0%
Total Geral	197	100,0%

Rótulos de Linha	Soma de CONT	Perc
Acompanhado por adultos	103	52,3%
Acompanhado por crianças	26	12,7%
Outro	9	4,6%
Sozinho	60	30,5%
(vazio)		
Total Geral	197	100,0%

Rótulos de Linha	Soma de CONT	Perc
A pé	8	4,1%
Aplicativos de transporte (Uber ou taxi)	11	5,6%
Bicicleta	4	2,0%
Carro	136	69,0%
Moto	13	6,6%
Outro	5	2,5%
Transporte Coletivo Público	11	5,6%
Transporte Privado (Ônibus ou Vans)	9	4,6%
(vazio)		
Total Geral	197	100,0%

Rótulos de Linha	Soma de CONT	Perc
Entre R\$100 e R\$300	18	9,1%
Entre R\$20 e R\$50	41	20,8%
Entre R\$50 e R\$100	30	15,2%
Mais de R\$300	29	14,7%
Menos de R\$20	79	40,1%
(vazio)		
Total Geral	197	100,0%

Rótulos de Linha	Soma de CONT	Soma de CONT	Perc	Peso	Cont x Peso
Insatisfeito	4	4	2,2%	2	8
Muito insatisfeito	26	26	14,0%	1	26
Muito satisfeito	98	98	55,1%	5	490
Neutro	12	12	6,7%	3	36
Satisfeito	38	38	21,3%	4	152
(vazio)					
Total Geral	178	178	100,0%		712

Rótulos de Linha	Soma de CONT	Soma de CONT	Perc	Peso	Cont x Peso
Insatisfeito	4	4	2,8%	2	8
Muito insatisfeito	30	30	19,0%	1	30
Muito satisfeito	78	78	51,0%	5	390
Não se aplica	25		0,0%	0	0
Neutro	14	14	9,2%	3	42
Satisfeito	27	27	17,6%	4	108
(vazio)					
Total Geral	178	153	100,0%		578

Rótulos de Linha	Soma de CONT	Soma de CONT	Perc	Peso	Cont x Peso
Insatisfeito	4	5	2,8%	2	10
Muito insatisfeito	26	28	14,8%	1	28
Muito satisfeito	75	75	42,6%	5	375
Não se aplica	25		14,2%	0	0
Neutro	19	19	10,8%	3	57
Satisfeito	28	28	14,8%	4	104
(vazio)					
Total Geral	178	151	100,0%		572

Rótulos de Linha	Soma de CONT	Soma de CONT	Perc	Peso	Cont x Peso
Insatisfeito	4	5	2,8%	2	10
Muito insatisfeito	24	24	13,5%	1	24
Muito satisfeito	94	94	52,8%	5	470
Não se aplica	6		3,4%	0	0
Neutro	9	9	5,1%	3	27
Satisfeito	40	40	22,5%	4	160
(vazio)					
Total Geral	178	172	100,0%		691

Rótulos de Linha	Soma de CONT	Soma de CONT	Perc	Peso	Cont x Peso
Insatisfeito	6	6	3,4%	2	12
Muito insatisfeito	25	25	14,0%	1	25
Muito satisfeito	87	87	48,9%	5	435
Não se aplica	7		3,9%	0	0
Neutro	14	14	7,9%	3	42
Satisfeito	39	39	21,9%	4	156
(vazio)					
Total Geral	178	171	100,0%		670

Rótulos de Linha	Soma de CONT	Soma de CONT	Perc	Peso	Cont x Peso
Insatisfeito	7	7	3,9%	2	14
Muito insatisfeito	24	24	13,5%	1	24
Muito satisfeito	80	80	44,9%	5	400
Não se aplica	8		4,5%	0	0
Neutro	19	19	10,7%	3	57
Satisfeito	40	40	22,5%	4	160
(vazio)					
Total Geral	178	170	100,0%		655

Rótulos de Linha	Soma de CONT	Perc
Alimentação	9	5,1%
Lazer	31	17,4%
Outro	17	9,6%
Participação em event	112	62,9%
Prática esportiva (vazio)	9	5,1%
Total Geral	178	100,0%

Rótulos de Linha	Soma de CONT	Perc
1-3 horas	77	43,3%
3-5 horas	37	20,8%
Mais de 5 horas	58	32,6%
Menos de 1 hora (vazio)	6	3,4%
Total Geral	178	100,0%

Rótulos de Linha	Soma de CONT	Perc
Alta	48	27,0%
Baixa	12	6,7%
Média	22	12,4%
Muito alta	71	39,9%
Muito baixa (vazio)	25	14,0%
Total Geral	178	100,0%

Rótulos de Linha	Soma de CONT	Perc
Alta	54	30,3%
Baixa	9	5,1%
Média	26	14,6%
Muito alta	65	36,5%
Muito baixa (vazio)	24	13,5%
Total Geral	178	100,0%

Rótulos de Linha	Soma de CONT	Perc
Não	130	73,0%
Sim	48	27,0%
(vazio)		0,0%
Total Geral	178	100,0%

ANEXO II



© Solvis
A Solução Definitiva em Pesquisa de Satisfação
Relatório gerado em 30/01/25, às 18:47 UTC

Relatório Consolidado

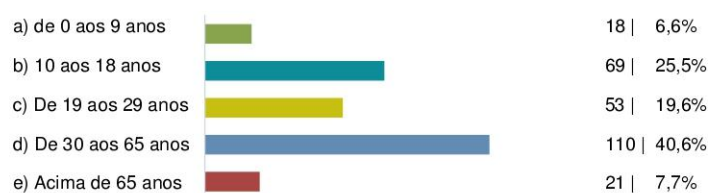
Pesquisa: Pesquisa de satisfação: Distrito Reeve

Filtros:

- avaliações entre 01/10/24 e 31/12/24

1. Faixa etária:

271 respostas



2. Gênero:

271 respostas



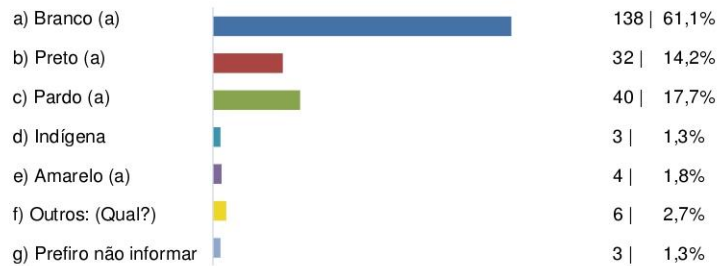
3. Escolaridade:

271 respostas



4. Identidade étnico-racial:

226 respostas



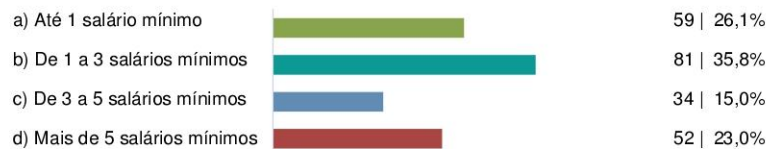
5. Você possui alguma deficiência física?

226 respostas



6. Renda domiciliar per capita: - (Salário mínimo base 2024 de R\$ 1.640,00)

226 respostas



7. Origem: - País:

226 respostas



8. Cidade:

226 respostas



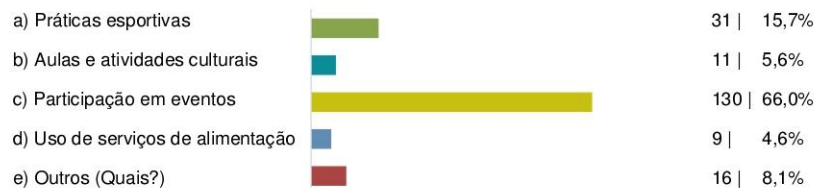
9. Bairro:

226 respostas



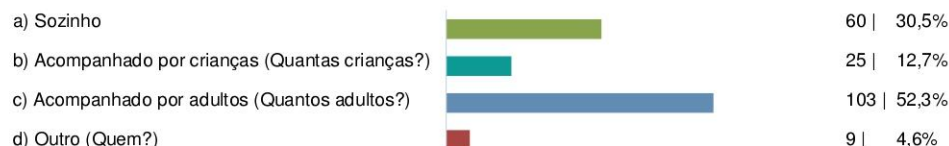
10. Principais atividades realizadas no complexo durante esta visita:

197 respostas



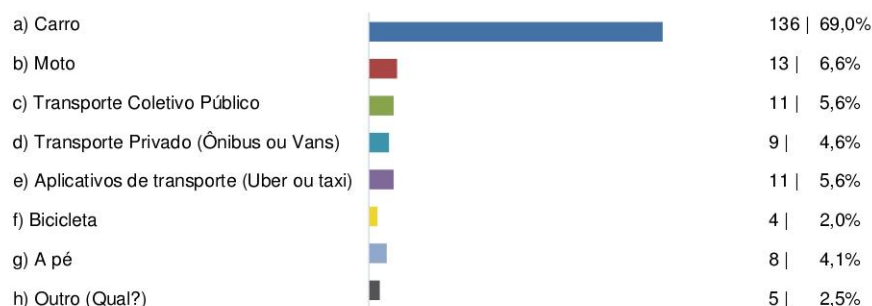
11. Com quem você veio ao complexo hoje?

197 respostas



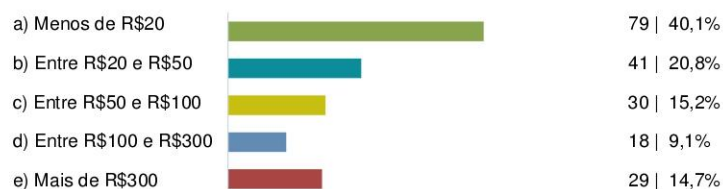
12. Qual meio de transporte você utilizou para chegar ao complexo?

197 respostas



13. Qual foi o seu gasto aproximado durante a visita ao complexo?

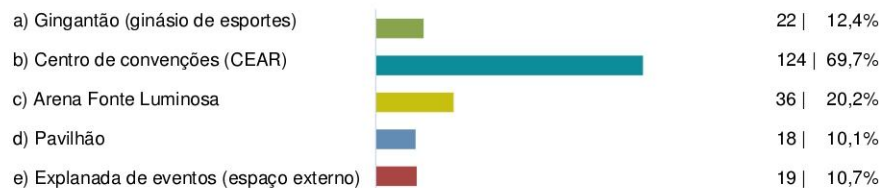
197 respostas



14. Qual dos espaços do complexo você utilizou? - (pode assinalar mais que um)

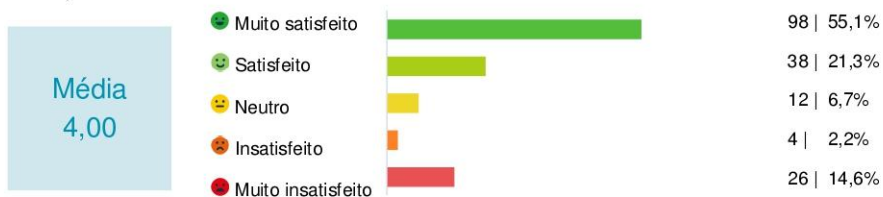
178 respondentes

Seleção múltipla permitida



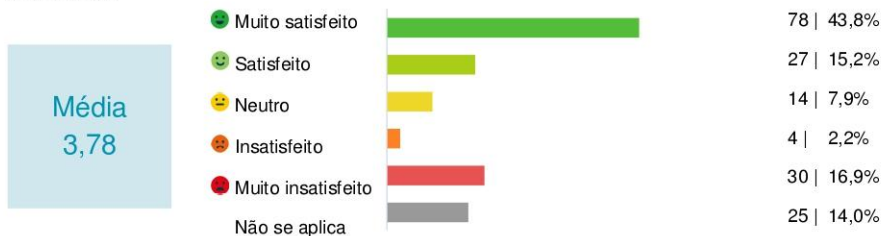
15. Qual a sua avaliação geral do complexo?

178 respostas



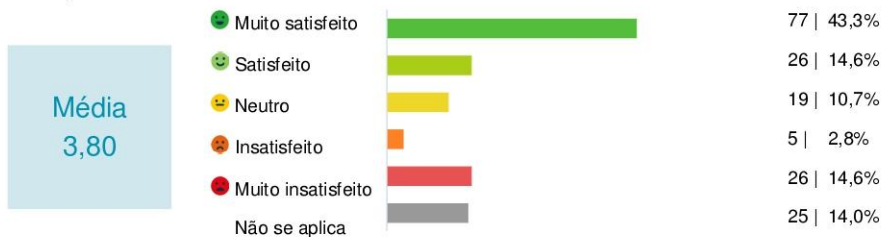
16. Como você avalia a qualidade dos seguintes serviços e equipamentos? - Atendimento de primeiros socorros

178 respostas



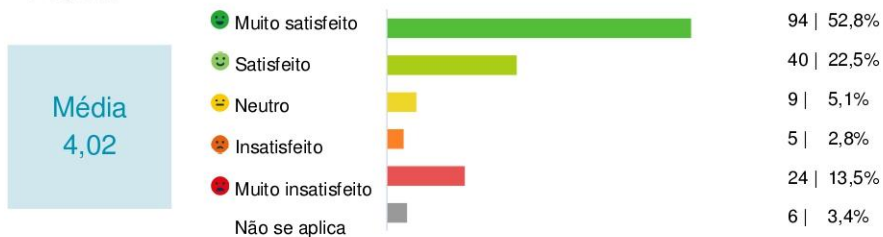
17. Equipamentos de lazer e esportivos

178 respostas



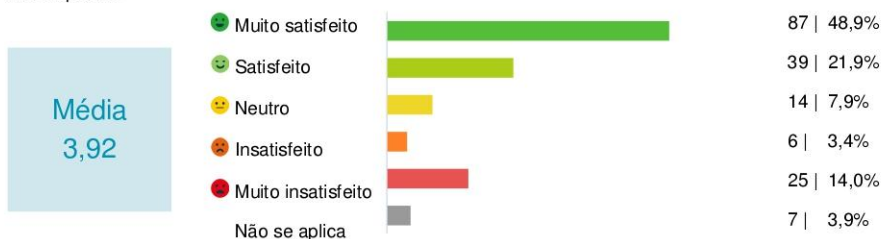
18. Limpeza e manutenção

178 respostas



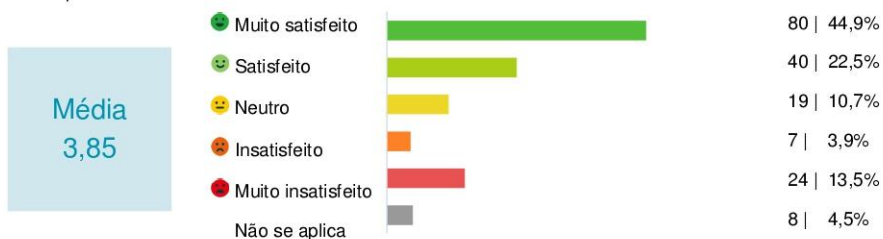
19. Sinalização e orientação

178 respostas



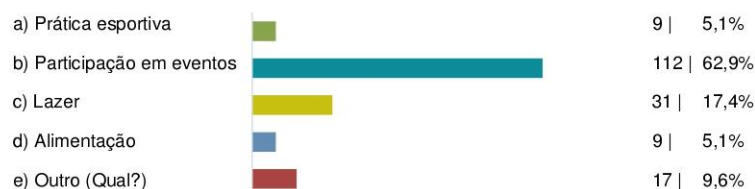
20. Sinalização das áreas externas / vias

178 respostas



21. Qual a principal razão da sua visita hoje?

178 respostas



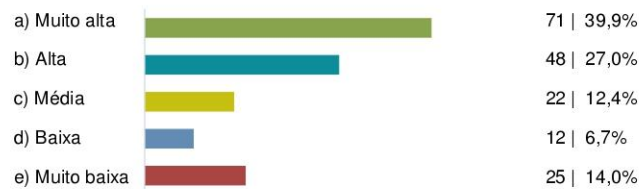
22. Quanto tempo você permaneceu no complexo hoje?

178 respostas



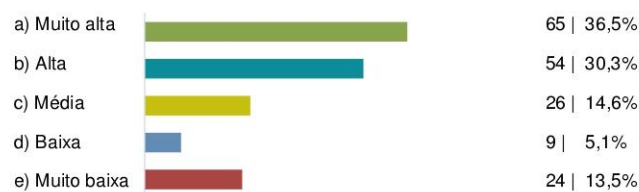
23. Qual a probabilidade de você participar novamente de um evento no Distrito Reeve?

178 respostas



24. Com que probabilidade você recomendaria o Complexo de Eventos do Distrito Reeve a amigos ou familiares?

178 respostas



25. Há algo que você gostaria de sugerir para melhorar a sua experiência no complexo?

178 respostas



ANEXO III

POLÍTICA DE PRIVACIDADE



1. Introdução

Estamos cientes do quão importante é a sua privacidade e, por isso, lidamos com os seus dados pessoais com muita responsabilidade.

A fim de alcançar este objetivo e atentos às disposições das leis de proteção de dados pessoais, elaboramos essa Política de Privacidade assumindo uma missão: tratar os seus dados pessoais de forma que seja evitada qualquer perda, alteração, roubo ou qualquer outra forma de uso que não esteja de acordo com essa Política de Privacidade. Dessa forma, dando transparência ao nosso tratamento dos dados pessoais coletados, tornamos pública esta política.

Lembrando que, caso você tenha qualquer dúvida, você sempre pode nos contatar através do seguinte e-mail: dpo@solvis.com.br



2. Quais são os direitos dos titulares dos dados pessoais?

Em relação aos seus dados pessoais, você possui os seguintes direitos:

- Direito de limitar o tratamento de seus dados pessoais, podendo obtê-la quando contesta a exatidão dos dados, quando o tratamento for ilícito, quando não se precisar mais dos dados para as finalidades propostas, quando tiver oposição ao tratamento dos dados e ainda em caso de tratamento de dados desnecessários;
- Direito de, a qualquer momento, se opor por motivos relacionados com a sua situação particular, ao tratamento dos dados pessoais que lhe digam respeito, podendo se opor ainda ao uso de seus dados pessoais para o *profiling* - definição de perfil de marketing;
- Direito de revogar o consentimento, observando as disposições legais;
- Direito do usuário de obter a confirmação de que os dados pessoais que lhe digam respeito são ou não objeto de tratamento e, se for esse o caso, o direito de acessar os seus dados pessoais;
- É concedido o direito do usuário de obter a retificação dos dados pessoais inexatos aos quais lhe digam respeito;
- O direito do usuário de ter seus dados apagados, observando-se as exceções previstas em lei.

Esses direitos poderão ser exercidos via e-mail indicado acima.

Garantimos, adicionalmente, que o tratamento dos seus dados pessoais observará os seguintes princípios:

- **Minimização dos dados:** os dados pessoais do usuário serão coletados de forma adequada, pertinente e limitada às necessidades do objetivo para os quais eles são processados;
- **Limitação das finalidades:** os dados pessoais do usuário serão coletados apenas para finalidades determinadas, explícitas e legítimas, não podendo ser tratados posteriormente de uma forma incompatível com essas finalidades;
- **Integridade e transparência:** os dados pessoais do usuário serão tratados de forma segura, protegidos do tratamento não autorizado ou ilícito e contra a sua perda, destruição ou danificação accidental, adotando as medidas técnicas ou organizativas adequadas;
- **Licitude, lealdade e transparência:** os dados pessoais do usuário serão processados de forma lícita, leal e transparente.
- **Exatidão:** os dados pessoais do usuário serão exatos e atualizados sempre que necessário, de maneira que os dados inexatos sejam apagados ou retificados quando possível;
- **Limitação da conservação:** os dados pessoais do usuário serão conservados de uma forma que permita a identificação dos titulares dos dados apenas durante o período necessário para as finalidades para as quais são tratados;

Você poderá exercer os direitos aqui descritos por meio de comunicação escrita enviando seu pedido para o e-mail **dpo@solvis.com.br**.



3. Quais dados e informações coletamos e para qual finalidade?

Todos os seus dados coletados e/ou fornecidos estarão em conformidade com o disposto nas legislações de proteção de dados, bem como com esta Política de Privacidade, e serão tratados como confidenciais, utilizando-os somente para fins aqui dispostos e/ou autorizados por você.

Os dados são coletados quando você os insere ou os submete voluntariamente ao acessar e interagir com as funcionalidades disponibilizadas.

Coletamos os seguintes dados:

1. Dados pessoais (Nome Completo e E-mail)

2. Dados de perfil (Idade, gênero, etnia, escolaridade e condição funcional)
3. Dados de receita (Renda domiciliar per capita)
4. Dados de origem (País, cidade e bairro)
5. Avaliação sobre a experiência com os serviços ofertados

Os dados são coletados para o cumprimento das seguintes finalidades:

Realização de pesquisas de satisfação com informações para segmentação de clientes e coleta de contatos para ações de marketing que a contratante de nossos serviços decida realizar.

O fundamento legal para a utilização dos dados pessoais coletados: **Consentimento**, quando se tratar de informações sensíveis adicionadas pelos usuários, **Comprometo Legal da Obrigação**, e **Legítimo Interesse**.

Eventualmente, poderemos utilizar seus dados para finalidades não previstas nesta Política, mas estas estarão dentro das suas legítimas expectativas. O eventual uso dos seus dados para as finalidades que não cumpram com essa prerrogativa será feito mediante a sua autorização prévia.

Ao navegar em nossas páginas, poderemos utilizar uma tecnologia comum na rede internacional de computadores, chamada “cookies”, através dos quais são armazenadas algumas informações do seu dispositivo. Este armazenamento possibilita uma maior facilidade de navegação, em muitos casos, uma experiência personalizada para você. Assim, quando você visita e/ou interage com o nosso site, nosso servidor da web grava automaticamente detalhes sobre suas interações (por exemplo, seu endereço IP, a localização da qual você nos visita, o tipo de software do navegador usado, incluindo a data e duração da sua visita).

É importante destacar também que não compartilhamos estes dados com terceiros, além daqueles responsáveis pelos próprios cookies.

Os cookies que utilizamos, bem como as finalidades para cada cookie, estão listados no nosso cookie banner.

Utilizamos os cookies para as seguintes finalidades: **Cookies necessários para o funcionamento do site, Cookies analytics.**



4. Alterações na presente política

Nos reservamos o direito de modificar essa Política de Privacidade a qualquer tempo e quantas vezes forem necessárias, em função da adequação a eventuais alterações feitas em âmbito legislativo, visando fornecer a você cada vez mais segurança e conveniência. Para tanto, é recomendado que você a revise sempre que possível.

Com a finalidade de facilitar, sempre indicaremos no fim do documento a data da última atualização, e se alterações substanciais forem feitas, notificaremos você sobre tais alterações antes que entrem em vigor.

Certifique-se, pois, de ler atentamente qualquer aviso desta natureza.

Ao continuar a acessar ou usar nossos serviços após essas revisões entrarem em vigor, você concorda em ficar vinculado aos termos revisados.



5. Compartilhamento ou Divulgação de Dados Pessoais

As informações coletadas são de nosso uso exclusivo para as finalidades aqui referidas, portanto, não serão vendidas a terceiros em qualquer hipótese.

No entanto, podemos divulgar os seus dados pessoais na crença de boa fé de que tal ação é necessária para:

Conformidade legal. Compreendendo (i) processos e requisições legais; (ii) estabelecimento ou exercício de nossos direitos legais ou defesa em processos judiciais; ou (iii) conforme requerido por lei; e

Prestação de Serviços por Terceiros. Podemos, ainda, atuar em conjunto com outras empresas em diversas atividades para facilitar o nosso serviço, para executar serviço, bem como patrocinadores dos serviços que serão prestados. Estes recebem seus dados apenas na medida do necessário para a prestação dos serviços contratados. Ressaltamos que nossos contratos são orientados pelas normas de proteção de dados do ordenamento jurídico brasileiro, proibindo estes terceiros de divulgar ou usar os dados para qualquer outra finalidade.



6. Responsável pelo tratamento de dados pessoais

O responsável pelo tratamento dos dados pessoais é **Solvis**, com CNPJ 00.105.063/0001-02, com sede na **R. Des. Westphalen, 1180 - Rebouças, Curitiba - PR, 80230-100**.



7. Segurança no tratamento dos seus dados pessoais

A empresa compromete-se a proteger sua privacidade aplicando medidas técnicas e organizativas aptas a proteger os seus dados pessoais de acessos não autorizados e de situações de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão de tais dados.

Para a garantia da segurança, serão adotadas soluções que levem em consideração: as técnicas adequadas; os custos de aplicação; a natureza, o âmbito, o contexto e as finalidades do tratamento; e os riscos para os direitos e liberdades do usuário.



8. Transferência internacional de dados pessoais

A Solvis, garante que, nos casos em que sejam necessárias transferências internacionais de dados, estas serão feitas para países que comprovem o nível necessário de segurança comparável aos da legislação vigente. Nesse sentido, a Solvis se compromete a adotar todas as medidas de segurança no que tange a transferência de seus dados.



9. Agradecemos por ler nossa Política de Privacidade!

Estaremos sempre à disposição para atendê-lo. Caso tenha restado alguma dúvida ou deseje obter mais informações sobre essa Política, estamos à disposição para atendê-los no endereço eletrônico: **dpo@solvis.com.br**

Última atualização: **31 janeiro 2025**

Realização:

FJB Gestão Estratégica e Auditoria



Alameda Terracota, 215 - Cerâmica, São Caetano do Sul – SP



(11) 997-363-270



fernando.bortoletto@fjbgestao.com.br



fjbgestao.com.br

Copyright © 2025 de FJB Gestão Estratégica e Auditoria.

Todos os direitos reservados. Este Relatório de Auditoria ou qualquer parte dele não pode ser reproduzido ou usado de forma alguma sem autorização expressa, por escrito, do autor ou editor. O direito autoral está regulamentado pela Lei de Direitos Autorais (Lei 9.610/98) e protege as relações entre o criador e quem utiliza suas criações estando divididos, para efeitos legais, em direitos morais e patrimoniais.