



TERMO DE REFERÊNCIA

1 CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

- 1.1 É objeto desta dispensa de licitação a contratação de empresa especializada para prestação de serviço profissional especializado em pesquisa de opinião, para avaliação dos serviços públicos oferecidos pelo Município de Urupês, conforme definições do capítulo VI da Lei Federal 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- 1.2 O contrato para a prestação do referido serviço terá uma validade de 60 (sessenta) dias, contados a partir da data de sua formalização. O relatório final deverá ser apresentado dentro de um período de 30 (trinta) dias, como estabelecido nas especificações ao longo deste documento. O período subsequente será reservado para esclarecimento de dúvidas e análise dos dados. Todavia, se a conclusão satisfatória do serviço contratado for certificada antes do término deste período, o contrato poderá ser finalizado em caráter antecipado;
- 1.3 O serviço é enquadrado como não continuado tendo em vista o que dispõe do Documento de Formalização de Demanda que segue anexo.

2 FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 2.1 A Lei Federal nº 13.460/2017, em vigor no ordenamento jurídico brasileiro, impõe a necessidade de avaliação sistemática dos serviços públicos, objetivando aprimorar a eficácia e a eficiência na prestação destes. Destaca-se que a referida norma enfatiza a importância da satisfação do usuário como norte para a administração pública. Portanto, a realização de pesquisas periódicas torna-se um instrumento imprescindível para o atendimento desse preceito legal;
- 2.2 Diante desta conjuntura, torna-se imperativa a contratação de um ente ou empresa com expertise na realização de pesquisas voltadas à avaliação de serviços públicos. A contratada será incumbida de conceber e implementar uma metodologia rigorosa para coleta, análise e interpretação dos dados, de maneira a proporcionar uma representação fidedigna do desempenho dos serviços prestados por este município;
- 2.3 Esta contratação possibilitará à municipalidade obter informações críticas para a otimização da gestão dos serviços públicos, identificando deficiências e oportunidades de melhoria. Adicionalmente, permitirá que a administração esteja em estrita conformidade com a legislação vigente, assegurando a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário;
- 2.4 Finalmente, a contratação deste serviço também proporcionará maior transparência à gestão pública, ao permitir que os cidadãos possuam um panorama acurado da qualidade dos serviços e possam contribuir com feedbacks valiosos para a elevação do padrão destes.

3 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

- 3.1 Trata-se de serviço comum, não continuado, a ser contratado mediante dispensa de licitação.



TERMO DE REFERÊNCIA

- 3.2 A prestação dos serviços não gerará vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Prefeitura, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.

4 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- 4.1 A pesquisa tem por objetivo avaliar, minimamente, porém não exclusivamente, a satisfação dos usuários nos seguintes aspectos: asfalto, assistência social, atendimento no gabinete, água e esgoto, CRAS, cultura, agricultura, obras e serviços, educação básica, educação infantil (creches), esporte e lazer, geração de empregos, habitação e moradia, limpeza pública, manutenção das estradas rurais, saúde, segurança pública, serviços funerários, turismo, meio ambiente e trânsito;
- 4.2 A contratada deverá empregar uma abordagem metodológica mista que combine a coleta de dados em campo com a coleta de dados por meio de ligação telefônica. Esse formato de pesquisa, que incorpora interações presenciais e remotas, deve proporcionar uma visão mais abrangente e matizada das percepções e experiências dos residentes em relação aos serviços públicos municipais;
- 4.3 É imprescindível que a pesquisa atinja um elevado padrão de rigor estatístico. Assim, a contratada deverá garantir que a pesquisa ofereça um grau de confiança de, ao menos, 90%. Além disso, a margem de erro para os resultados da pesquisa não deve exceder 5%. Essas medidas estatísticas são fundamentais para assegurar a confiabilidade dos dados coletados e a precisão das conclusões e recomendações derivadas da pesquisa;
- 4.4 O universo é composto por 13.744 pessoas, de acordo com o censo demográfico atualizado do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. É crucial que a amostra seja adequadamente diversa e representativa para garantir que os resultados da pesquisa reflitam com precisão as percepções e experiências de toda a população do município;
- 4.5 A contratada deve adotar uma abordagem de pesquisa estratificada, que segmenta a população de Urupês em diferentes grupos com base em fatores geográficos, de gênero e socioeconômicos. O município deve ser dividido em cinco regiões geográficas para garantir uma representação proporcional de todas as áreas. Essa estratificação permitirá uma análise mais detalhada e contextualizada dos dados, possibilitando *insights* mais específicos sobre as diferentes experiências dos residentes com os serviços públicos;
- 4.6 O questionário a ser utilizado deve ser desenvolvido de modo a coletar informações quantitativas e qualitativas que possibilitem avaliar a eficácia e eficiência dos serviços, além de identificar potenciais áreas para melhoria. Antes de ser aplicado, o questionário deve ser submetido para aprovação pela Divisão de Comunicação;
- 4.7 O resultado da pesquisa, incluindo uma relação completa de todos os questionários completos em formato digital .xlsx ou .csv, deverá ser entregue à Divisão de Comunicação do Município via e-mail no endereço eletrônico comunicacao@urupes.sp.gov.br. Este resultado, que permitirá ao município filtrar e mesclar resultados eventualmente não mencionados, deverá ser apresentado de forma analítica e disponibilizado em, no máximo, 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato.



TERMO DE REFERÊNCIA

5 MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

- 5.1 Após a assinatura do contrato, a contratada deve iniciar o planejamento da pesquisa, incluindo a elaboração do questionário e a definição dos procedimentos de coleta de dados em campo e por meio de ligação telefônica;
- 5.2 Antes de iniciar a coleta de dados, a contratada deve treinar a equipe de campo para garantir que a pesquisa seja realizada de forma eficaz e ética. O treinamento deve cobrir aspectos como abordagem ao entrevistado, administração do questionário e coleta e registro de respostas;
- 5.3 A coleta de dados deve ser realizada utilizando uma abordagem mista de agentes de campo e coleta de dados por meio de ligação telefônica, garantindo a representatividade de toda a população do município de Urupês;
- 5.3.1 A proporção entre questionários aplicados presencialmente e por meios telefônicos deve ser determinada de maneira a assegurar a significância estatística.
- 5.4 Os questionários devem ser aplicados a uma amostra representativa da população do município, levando em conta os dados socioeconômico-demográficos gerais da população, definidos pelo Censo Demográfico 2022 do IBGE, e estratificados com base nas regiões conforme apresentado no item 4.5. A amostra deve ser selecionada seguindo uma metodologia rigorosa;
- 5.5 Após a coleta dos dados, a contratada deve realizar uma análise minuciosa para identificar tendências, correlações e *insights* significativos. Os dados devem ser estratificados por região geográfica, gênero e classe socioeconômica para proporcionar uma compreensão mais detalhada das percepções dos diferentes segmentos da população;
- 5.6 A contratada deve preparar um relatório detalhado apresentando os resultados da pesquisa. O relatório deve incluir uma análise completa dos dados, gráficos e tabelas ilustrando os principais resultados e conclusões e recomendações para melhorar a prestação de serviços públicos;
- 5.7 Após a entrega do relatório, a contratada deve estar disponível para discussões adicionais sobre os resultados, para esclarecer quaisquer dúvidas e para sugerir ações de melhoria com base nos resultados da pesquisa.

6 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- 6.1 O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133/2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial;
- 6.2 Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila;
- 6.3 As comunicações entre a Administração e o contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim;



TERMO DE REFERÊNCIA

- 6.4 A Administração poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato;
- 6.5 Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, a Administração Pública poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do contratado, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros;
- 6.6 A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo gestor e fiscal do contrato – ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput) – sendo instituído para as funções de gestor e fiscal o sr. Luís Fernando da Silva, Chefe da Divisão de Comunicação deste município, RG 40.867.506-8 e CPF/MF 445.105.798-10;
- 6.7 O fiscal e gestor do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário;
- 6.8 Em caso de inexecução total ou parcial do contrato, o fornecedor estará sujeito às penalidades administrativas estabelecidas na Lei nº 14.133/2021, sem prejuízo das sanções civis e penais aplicáveis, conforme o artigo 141 e 142 da mesma lei. Tais penalidades incluem advertência, multa, suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública, e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

7 FORMA E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

- 7.1 O valor global médio estimado para a prestação do serviço foi orçado em R\$ 11.150,00 (onze mil, cento e cinquenta reais);
- 7.2 O pagamento será efetuado em parcela única pela Tesouraria desta Administração, no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento da nota fiscal, nos termos da legislação específica e depois de atestada a prestação do serviço;
- 7.3 A nota fiscal e boleto com prazo de 30 (trinta) dias relativos ao pagamento dos serviços contratados devem ser encaminhados ao e-mail comunicacao@urupes.sp.gov.br;
- 7.4 Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades;
- 7.5 Os serviços serão recebidos definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:
 - 7.5.1 No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento;



TERMO DE REFERÊNCIA

- 7.5.2 Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança;
- 7.5.3 O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

8 FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- 8.1 O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de contratação direta, conforme previsão contida no art. 75, inciso I da Lei nº 11.133/2021, com regulamentação no âmbito municipal emenda no Decreto nº 3.151, de 27 de fevereiro de 2023, sob a forma eletrônica, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço;
- 8.2 Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:
- 8.2.1 Habilitação jurídica, conforme previsão do art. 66 da Lei nº 11.133/2021;
- 8.2.2 Atestado de capacidade técnica, comprovando que a empresa possui a experiência e habilidades necessárias para fornecer o serviço proposto;
- 8.2.3 Habilitações Fiscal, social e trabalhista, conforme previsão do art. 68 da Lei nº 11.133/2021.

9 ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

- 9.1 O valor global estimado é de R\$ 11.150,00 (onze mil, cento e cinquenta reais), conforme orçamentos já obtidos, enquadrando-se no valor da dispensa, conforme previsão do inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133/2021.

10 ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 10.1 As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do Município.
- 10.2 A contratação será atendida pela seguinte dotação:
Ficha 19
02 PODER EXECUTIVO
0201 SECRETARIA MUN DE GOVERNO
020101 GABINETE DO PREFEITO
04.122.0002.2003.0000 COORDENAÇÃO DO GABINETE DO PREFEITO
3.3.90.39.00 OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS – PESSOA JURÍDICA – RECURSOS PRÓPRIOS
- 10.3 A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento no processo.

LUÍS FERNANDO DA SILVA
Chefe da Divisão de Comunicação.

