

## **ANEXO I**

### **TERMO DE REFERÊNCIA**

#### **1 DO OBJETO**

- 1.1 Contratação de até 3 (três) empresas, entidades ou institutos especializados na prestação de serviços de pesquisas de marketing e mercadológica, compreendendo:
- 1.1.1 1 (uma) empresa para realizar planejamento, execução, análise, design e apresentação dos resultados com análise de informações estratégicas e demais atividades relacionadas com Pesquisa de Marketing e Mercadológica Qualitativa em todo o território nacional;
- 1.1.2 1 (uma) empresa para realizar planejamento, execução, análise - incluindo a utilização de métodos estatísticos - design e apresentação dos resultados com análise de informações estratégicas e demais atividades relacionadas com Pesquisa de Marketing e Mercadológica Quantitativa, em todo o território nacional;
- 1.1.3 1 (uma) empresa para disponibilizar serviços de pesquisas com a utilização de solução tecnológica de pesquisa e feedback voltadas para a Experiência do Cliente, que execute a aplicação, coleta, análise e monitoramento de indicadores de experiência e satisfação, como NPS Interno e demais indicadores que a CAIXA entender como relevantes, assim como a aferição e análise contínua de feedbacks nos diversos mercados/segmentos atendidos pela CAIXA (pessoa física, pessoa jurídica, governo e atacado).
- 1.2 Os fornecedores serão selecionados por meio da modalidade de licitação CAIXA do tipo Menor Preço Global por item, visando atender às necessidades de informações negociais e institucionais, com maior criatividade e inovação metodológica de cunho intelectual.
- 1.3 Os serviços contemplados no contrato referem-se à realização de Pesquisa de Marketing e Mercadológica, nas modalidades Qualitativa, Quantitativa e com a utilização de Software de Pesquisa e Feedback, conforme itens, condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento e seus anexos:
- 1.3.1 Item I: Prestação de serviços de Pesquisa de Marketing e Mercadológica Qualitativa por meio da aplicação das seguintes técnicas:
- Grupo Focal
  - Entrevista em Profundidade

- 1.3.2 Item II: Prestação de serviços de Pesquisa de Marketing e Mercadológica Quantitativa, por meio da aplicação das seguintes técnicas:
- Entrevistas em domicílio (com aplicação de questionários presenciais por meio da técnica CAPI - Entrevista Pessoal Assistida por Computador);
  - Ponto-de-Fluxo (com aplicação de questionários presenciais por meio da técnica CAPI - Entrevista Pessoal Assistida por Computador);
  - Via Web (com aplicação de questionários utilizando formulários de autopreenchimento por meio de plataforma na Internet ou Intranet) e
  - Telefônica (com aplicação de questionários, por meio da técnica CATI – Entrevista Telefônica Assistida por Computador).
- 1.3.3 Item III: Pesquisa de Marketing e Mercadológica através do uso de Solução Tecnológica de Pesquisa e Feedback para aplicação, coleta, aferição, análise e monitoramento de:
- Indicadores de Experiência e Satisfação do Cliente e
  - Feedbacks
- 1.3.3.1 A ferramenta citada deve estar apta para execução em nuvem pública, no modelo de *Software as a Service* (SaaS), conforme prazos, termos e condições estabelecidos neste documento e seu Anexo I-C – Guia CAIXA de Diretrizes Gerais de Segurança Cibernética para fornecedores – Cláusulas de Requisitos de Segurança Tecnológica para Solução em Nuvem.
- 1.3.3.2 A solução deve permitir a integração com os sistemas da Caixa de forma on-line, pelo menos por: *API Rest*, *Streaming* de eventos e IBM MQ/JMS. A Solução deve permitir a integração com os sistemas da Caixa, através de processos *batch*, pelo menos por: troca de arquivos com *layout* pré-definido.
- 1.3.3.3 Além disso, deve permitir a autenticação utilizando padrão de federação de identidade *OpenID Connect/OAuth 2.0* com o fluxo *Authorization Code* permitindo a associação de políticas às estruturas de grupos.
- 1.3.3.4 Ademais, deve seguir os padrões W3C no que se refere a acessibilidade e compatibilidade com os navegadores. A Solução deve possuir aderência às Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) 2.1.
- 1.3.3.5 O objeto do Item III contempla ainda os serviços de parametrização e configuração inicial da ferramenta, incluindo as integrações com a CAIXA, manutenções – corretivas, evolutivas e regulatórias –, atendimento de FAQ/fale conosco/pesquisa de satisfação, gestão operacional da plataforma e atualização tecnológica.
- 1.4 As empresas deverão promover, sempre que possível, o alinhamento das técnicas utilizadas, aos métodos de pesquisa mais recentes e inovadores, tais como *Machine Learning* e uso de Inteligência Artificial, *Big Data Analytics*,

Pesquisas em Tempo Real, Pesquisa com Redes Sociais, *Crowdsourcing*, dentre outros, a fim de proporcionar uma compreensão mais profunda e detalhada dos comportamentos e tendências, oferecendo novas perspectivas e abordagens na pesquisa aplicada.

- 1.5 A descrição e quantitativos de cada ITEM desta licitação (ITEM I, ITEM II e ITEM III) estão discriminados nos subitens 1.3.1, 1.3.2 e 1.3.3, e no Anexo III do edital da licitação.
- 1.6 A presente contratação adotará como regime de execução indireta, cujos serviços serão executados de forma contínua, sob regime de empreitada por preço unitário.
- 1.7 O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por consecutivos períodos, por até no máximo 05 (cinco) anos, de acordo com o artigo 71 da Lei 13.303/2016, haja vista o caráter do serviço ser de natureza contínua.

## **2 JUSTIFICATIVA DO PARCELAMENTO DO OBJETO**

- 2.1 Devido às diferenças metodológicas, técnicas e operacionais entre pesquisas de marketing e mercadológica, a divisão do objeto da licitação para contratação de fornecedores especializados para cada tipo de pesquisa é a abordagem mais eficiente e vantajosa. Esta divisão proporciona maior qualidade dos resultados, otimização dos recursos e atendimento adequado às necessidades específicas de cada metodologia, pelas razões expostas abaixo:
  - 2.1.1 Especialização Técnica:
    - Pesquisas Quantitativas requerem empresas com experiência em métodos estatísticos, amostragem representativa e análise de grandes volumes de dados.
    - Pesquisas Qualitativas exigem fornecedores com habilidades em entrevistas em profundidade, moderação de Grupo Focal e interpretação de dados subjetivos.
    - Pesquisas com Uso de Solução Tecnológicas demandam fornecedores com domínio de plataformas digitais, capacidade de integração com sistemas organizacionais e aplicação de metodologias de *Customer Experience* (CX).

2.1.1.1 A divisão permite que cada fornecedor se concentre em sua especialidade, garantindo maior qualidade na execução dos serviços.

2.1.2 Qualidade e Profundidade dos Resultados:

- Empresas especializadas em cada abordagem entregam resultados mais confiáveis e profundos, assegurando que os dados coletados sejam interpretados de forma adequada.
- Evita a superficialidade e limitações que podem ocorrer quando um único fornecedor tenta executar ambas as metodologias sem expertise suficiente.

2.1.3 Eficiência Operacional:

- Pesquisas Quantitativas envolvem processos automatizados e escaláveis (como *Survey online*), enquanto Pesquisas Qualitativas são personalizadas e demandam interações por vezes presenciais ou sempre aprofundadas. As pesquisas com uso de solução tecnológica permitem monitoramento de indicadores de satisfação do cliente, como NPS Interno, e análises em tempo real, através da implementação de fluxos automatizados de pesquisa.
- A divisão permite otimizar os cronogramas e processos para cada tipo de pesquisa, evitando sobrecarga operacional e atrasos.

2.1.4 Melhor Gestão de Recursos:

- Contratar empresas separadas evita custos desnecessários decorrentes de fornecedores que oferecem pacotes abrangentes, mas não são especialistas em ambas as metodologias.
- Permite maior controle financeiro e uma contratação mais econômica e eficaz.

2.1.5 Conformidade Legal e Técnica:

- De acordo com os princípios da Lei nº 13.303/2016 (Lei das Estatais), a divisão do objeto atende aos princípios de eficiência, economicidade e qualidade técnica.
- A divisão evita a restrição indevida da competitividade, permitindo a participação de empresas de diferentes portes e especialidades.

2.1.6 Benefícios Estratégicos da Divisão:

- Resultados Mais Precisos e Acionáveis: Combinação de dados robustos e insights detalhados para uma visão estratégica completa.
- Flexibilidade na Execução: Permite realizar os diferentes tipos de pesquisa simultaneamente ou em fases distintas, conforme a necessidade da instituição.
- Mitigação de Riscos: Reduz o risco de falhas metodológicas ao alocar cada parte do projeto a especialistas.

- Atendimento às Demandas Complexas: Garante que tanto as análises estatísticas quanto os insights comportamentais sejam obtidos com o máximo de qualidade e profundidade.
- 2.2 A divisão do objeto da licitação importa em uma execução mais eficiente, especializada e alinhada com os princípios de economicidade, qualidade técnica e eficiência previstos pela Lei nº 13.303/2016. Essa abordagem permite à CAIXA obter informações estratégicas robustas e acionáveis, essenciais para a tomada de decisões baseadas em dados e para a melhoria contínua dos serviços prestados aos seus clientes.
- 2.3 Em um cenário de crescente competitividade no setor bancário, com as instituições financeiras buscando entrar em mercados já atendidos pela concorrência, a Pesquisa de Marketing e Mercadológica tem um papel cada vez mais relevante e imprescindível para o fornecimento de informações que subsidiem a tomada de decisão no ambiente corporativo.

### **3 DAS OBRIGAÇÕES DAS CONTRATADAS**

- 3.1 Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas detalhadamente neste Termo de Referência e em sua proposta.
- 3.2 Obter aprovação prévia da CAIXA, por escrito, antes de iniciar serviço ou assumir despesas relacionadas à execução dos serviços.
- 3.3 Garantir, complementarmente à realização das pesquisas contratadas, sempre que demandada e sem ônus para a CAIXA, a realização de análises de dados, informações, cruzamentos de diferentes variáveis, análises qualitativas e quantitativas dos principais achados, análises estratégicas e de inteligência tanto de uma pesquisa específica quanto do conjunto de pesquisas realizadas; disponibilizando informações e percepções estratégicas que vão além da demonstração estática dos dados e informações coletados nas pesquisas.
- 3.4 Disponibilizar à CAIXA, para os serviços de pesquisas quantitativas, por meio da internet, ferramenta online hábil (*dashboard*) a facultar consultas e cruzamentos de dados e informações, a fim de garantir autonomia à CAIXA para realizar as respectivas consultas e cruzamentos de seu interesse, gerando conhecimento útil à tomada de decisão acerca das políticas públicas objetos das pesquisas de opinião.
- 3.5 Garantir que o trabalho de coleta de dados seja exclusivo para cada pesquisa demandada pela CAIXA, não sendo admitida a coleta de dados concomitante

para outros clientes da Contratada; prática conhecida no mercado como “carona” e não aceita pela CAIXA.

- 3.6 Garantir permanentemente a capacidade mínima de execução célere dos quantitativos das demandas de pesquisa, conforme requisitos e especificações estabelecidos neste Termo de Referência e seus anexos.
- 3.7 Executar os serviços observando e respeitando o Código de Conduta da ICC (Câmara de Comércio Internacional) /ESOMAR (Sociedade Europeia para Pesquisa de Opinião e Mercado) e a legislação brasileira quanto à execução de pesquisas de opinião pública.
- 3.8 Garantir irrestrito e total sigilo de dados que lhe sejam fornecidos e das informações oriundas das pesquisas, sobretudo quanto à estratégia de atuação da CAIXA e resultados das pesquisas, deixando exclusivamente à cargo da CAIXA a divulgação dos resultados.
- 3.9 Dimensionar e equacionar todos os componentes dos preços ofertados, devendo arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco na elaboração de sua proposta comercial.
- 3.10 Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CAIXA.
- 3.11 Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.
- 3.12 Assinar Termo de Confidencialidade, conforme disposto no Anexo I-D deste Termo de Referência, comprometendo-se, por si e por seus prepostos, a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e os dados pessoas sensíveis – repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei nº 13.709/2018, sendo vedado o repasse das informações a outras empresas ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do instrumento contratual; bem como a não utilizar qualquer dado pessoal repassado em decorrência da execução contratual para finalidade distinta daquela do objeto da contratação, respondendo administrativa e judicialmente, caso cause danos patrimoniais, morais, individual ou coletivo, aos titulares de dados pessoais, repassados em decorrência da execução contratual, por inobservância à LGPD.
- 3.13 Assinar Declaração de cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), conforme disposto no Anexo I-E deste Termo de Referência, comprometendo-se, por si e por seus prepostos, a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação, com intuito de proteção dos



dados pessoais repassados pelo CAIXA; bem como a comunica-lo, em até 24 (vinte e quatro) horas, qualquer incidente de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, bem como adotar as providências dispostas no art. 48 da LGPD.

- 3.14 Garantir a segurança dos sistemas e a inviolabilidade das bases de dados, em especial para prevenir que terceiros não tenham acesso às funcionalidades dos sistemas, aos bancos de dados, aos questionários e aos roteiros que não lhes cabe responder ou acessar.
- 3.15 Responsabilizar-se por softwares, equipamentos, materiais, instalações, mão de obra, capacitações e demais atividades técnicas relacionadas diretamente à prestação qualificada do serviço, inclusive pela manutenção e funcionamento de todos os elementos necessários à continuidade da prestação dos serviços.
- 3.16 Efetuar permanentemente o controle de qualidade na execução dos serviços, com base nos parâmetros de qualidade estabelecidos neste Termo de Referência.
- 3.17 Cumprir todas as leis e posturas, federais, estaduais e municipais pertinentes e responsabilizar-se por todos os prejuízos decorrentes de infrações a que houver dado causa.
- 3.18 Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CAIXA.
- 3.19 Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal relativa à execução dos serviços objeto deste contrato.
- 3.20 Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela CAIXA ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.
- 3.21 Paralisar, por determinação da CAIXA, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 3.22 Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e

especificações que integram este Termo de Referência, cumprindo os prazos determinados.

- 3.23 Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- 3.24 Oferecer atendimento e suporte (telefônico e por meio eletrônico), em língua portuguesa, em qualquer dia da semana e de maneira ininterrupta no intervalo entre 08h e 22h; durante a realização dos trabalhos de campo; e enquanto durar o contrato, a fim de prestar esclarecimentos e sanar dúvidas com os coordenadores responsáveis pelas pesquisas, providenciar correções na execução das pesquisas em andamento e qualquer outra ação que se faça necessária para garantir a qualidade do serviço executado.
- 3.25 Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
- 3.26 Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 3.27 Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos.
- 3.28 Manter sob seu poder, pelo prazo de 60 (sessenta) meses após todo o período de contratação (incluindo as prorrogações contratuais), cópia dos materiais primários (ficha de recrutamento, arquivos de áudio e vídeo, DVDs, diário de campo, transcrições, roteiros, questionários, banco de dados, etc.) e dos materiais técnicos (Produtos Parciais e Produtos Finais), assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação considerada de acesso restrito, nos termos do Termo de Confidencialidade, a que teve acesso em decorrência do vínculo contratual com a CAIXA.
- 3.29 A Contratada deverá, sempre que necessário, participar de reuniões virtuais e/ou presenciais com a CAIXA. No caso específico de reuniões presenciais, se houver necessidade, estima-se uma reunião por trimestre em Brasília DF, sem custo para a CAIXA, a fim de realizar apresentação de pesquisas e/ou debater assuntos de interesse da CAIXA relacionados aos serviços contratados.
- 3.30 Tomar providências, imediatamente, em casos de alterações, rejeições, cancelamentos ou interrupções de um ou mais serviços, mediante comunicação da área técnica da CAIXA, do gestor ou do fiscal do contrato,



respeitadas as obrigações contratuais pelos serviços realizados até a data dessas ocorrências, desde que não causadas pela própria contratada ou por seus prepostos.

- 3.31 Prestar esclarecimentos à CAIXA sobre eventuais atos ou fatos desabonadores noticiados que envolvam a Contratada, independentemente de solicitação.
- 3.32 Não caucionar ou utilizar o contrato como garantia para qualquer operação financeira.
- 3.33 Deverá adotar, na execução dos serviços, boas práticas de sustentabilidade ambiental, de otimização de recursos, de redução de desperdícios e de redução da poluição.
- 3.34 Assegurar à CAIXA o direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à CAIXA distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações, assim como os direitos autorais do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da CAIXA, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.
- 3.35 A atuação das CONTRATADAS deve ser pautada em compromisso ético com o público externo e interno, observando-se, condutas de responsabilidade socioambiental, além de:
  - I. Executar perfeitamente os serviços contratados, por meio de pessoas idôneas e tecnicamente capacitadas, registradas em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CAIXA, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos em dia, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes de sua condição de empregadora, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica.
  - II. Guiar-se pelo Código de Conduta da ABEP/ICC/ESOMAR, pelas diretrizes ESOMAR, pelas Normas e Padrões de Qualidade da Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa – ABEP, pela ABNT NBR ISO 20.252 (Pesquisa de mercado, pesquisa de opinião e pesquisa social - Vocabulário e requisitos de serviço), pela Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), e pelas normas brasileiras correlatas da atividade CONTRATADA, objeto do presente Termo de Referência, com o objetivo de promover ações que estejam de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, as demais leis vigentes, a moral e os bons costumes.

- III. Manter a estrutura mínima de atendimento, conforme quantitativos mínimos estabelecidos no item 6.2.4 – Estrutura de Atendimento deste Termo de Referência, devendo comprovar essa condição no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a contar da data da assinatura do contrato.
- IV. Manter em seu quadro de funcionários durante todo o período de vigência do contrato, para atendimento às demandas da CAIXA, a Equipe Técnica mínima exigida neste TR e, quando for necessário substituir qualquer membro da equipe técnica no decorrer da vigência do contrato, a CONTRATADA obriga-se a fazê-lo por profissionais com capacidade técnica igual ou superior à daquele indicado (de acordo com o perfil) que está sendo substituído, em no máximo 10 (dez) dias úteis, e sempre condicionados à prévia aprovação da CAIXA.
- V. Oferecer para a CAIXA, de forma presencial e preferencialmente em Brasília, no mínimo uma vez ao ano, palestras e workshops voltados para temas relacionados a Estudos Mercadológicos e Pesquisas de marketing e Mercadológica – incluindo técnicas, métodos e as principais inovações e tendências na área – bem como as mais modernas soluções tecnológicas aplicadas à pesquisa, como ferramentas e softwares de apoio, especialmente aqueles voltados para a avaliação da experiência do cliente (*Customer Experience – CX*). Adicionalmente, a CONTRATADA deverá oportunizar à CAIXA a participação em eventos externos, como encontros, congressos ou seminários, relacionados aos mesmos temas, nos quais membros de sua equipe técnica estejam inscritos, seja como ouvintes ou como palestrantes.
- VI. A realização e participação em tais eventos tem como objetivo demonstrar a atualização constante dos profissionais da CONTRATADA e o compartilhamento de conhecimento técnico com os profissionais da CAIXA, a fim de ampliar a troca de experiências e fortalecer a parceria técnico-profissional entre as equipes envolvidas no processo de Pesquisa de Marketing e Mercadológica. As despesas decorrentes dessa participação deverão ocorrer por conta da CONTRATADA, as quais devem estar incluídas no valor global do contrato e diluídas no custo do valor unitário das entrevistas.
- VII. Dar sempre como conferido e perfeito o serviço executado, cumprindo, rigorosamente, os cronogramas e prazos estabelecidos pela CAIXA e responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham causar à CAIXA ou a terceiros, de modo direto e indireto.
- VIII. Dar ciência à CAIXA, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços.
- IX. Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela CAIXA, cujas reclamações obriga-se a atender prontamente.
- X. Fornecer à CAIXA, no prazo máximo de 05 (cinco) dias corridos, sempre que solicitado, planilha detalhada dos insumos que compõem o preço dos serviços executados.

- XI. Manter, por si, por seus prepostos e eventuais fornecedores, irrestrito sigilo de todas as atividades desempenhadas em relação a esses serviços.
- XII. Fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, fiscalização essa que se dará independentemente da que será exercida pela CAIXA, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes.
- XIII. Estruturar-se de modo compatível e prover toda a infraestrutura necessária à prestação dos serviços previstos neste TR, com a qualidade e rigor exigidos, garantindo a plena operacionalidade, inclusive considerados os casos de greve ou paralisação de qualquer natureza.
- XIV. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado.
- XV. Manter, durante o prazo contratual, todas as condições de cadastramento e habilitação apresentadas na licitação, bem como as demais qualificações exigidas em contrato, nos termos do Art. 69, inciso IX, da Lei Nº 13.303, de 30 de julho de 2016.
- XVI. Dispor-se a toda e qualquer fiscalização da CAIXA, fornecendo informações, propiciando o acesso à documentação pertinente e atendendo às observações e exigências no tocante à execução dos serviços, assim como ao cumprimento das obrigações previstas em contrato;
- XVII. Permitir que a auditoria da própria CAIXA, ou de terceiros por ela indicados, tenham acesso a todos os documentos e instalações físicas das CONTRATADAS que digam respeito às operações com a CAIXA, relacionadas ao objeto deste TR;
- XVIII. Obedecer, rigorosamente, os prazos estabelecidos, desenvolvendo as pesquisas de marketing e mercadológica estritamente na forma em que foram aprovadas;
- XIX. Cuidar da administração e execução de todos os contratos, tácitos ou expressos, firmados com terceiros para a execução do objeto deste TR, respondendo por todos os seus efeitos perante aqueles e a própria CAIXA;
- XX. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à CAIXA, devendo ressarcir imediatamente a CONTRATANTE em sua integralidade, ficando a CAIXA autorizada a descontar da garantia ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.
- XXI. Substituir em qualquer tempo e sem qualquer ônus para a CAIXA, toda ou parte da remessa do material devolvido pela CAIXA, caso constatadas divergências nas especificações ou, quando for o caso, na amostra/protótipo, com o material entregue, sujeitando-se às penalidades cabíveis.

- 3.36 Atender às demandas de pesquisas feitas pela CAIXA de acordo com os seguintes critérios:
- 3.36.1 A demanda será realizada por meio de briefing e as CONTRATADAS deverão apresentar os projetos de pesquisa, além da proposta de orçamento.
  - 3.36.2 A CONTRATADA deverá desenvolver projeto de pesquisa de forma adequada ao briefing apresentado, levando-se em consideração: o tipo de pesquisa, a metodologia, a técnica, a amostragem, o instrumento e as análises propostas, bem como, a relação custo versus benefício defendida pela empresa.
  - 3.36.3 As propostas, contendo descrição e custos orçamentários da ação, deverão ser apresentadas para aprovação, de forma discriminada, tendo por base o *briefing* da pesquisa solicitada e as planilhas de preços que a compõe.
  - 3.36.4 O prazo para apresentação das propostas será de, no máximo, 03 (três) dias úteis após o recebimento da demanda ou conforme o indicado individualmente em cada *briefing*.
  - 3.36.5 As propostas serão apresentadas em Brasília-DF, na SUECI – SN Estratégia Clientes, Canais e Inovação - ou em unidade indicada por ela, podendo ser realizada de forma virtual, a critério da CAIXA, conforme sua necessidade.
  - 3.36.6 Para apresentar os projetos de Pesquisa de Marketing e Mercadológica, as CONTRATADAS deverão levar em conta as informações constantes no *briefing*.
  - 3.36.7 Caso a SUECI, área gestora operacional, ou unidade indicada por ela, rejeite o projeto de pesquisa apresentado, pedirá que seja reformulado ou apresentado novo projeto de pesquisa repetindo esse processo até que se consiga a melhor proposta para a CAIXA, a seu exclusivo critério.
  - 3.36.8 A CONTRATADA, ao ter aprovado o projeto de pesquisa e o orçamento, procederá a execução da pesquisa, com toda a infraestrutura necessária, cumprindo-se os prazos e as condições estabelecidas no planejamento.
  - 3.36.9 Deverá ser estabelecido entre a CONTRATADA e a CAIXA um cronograma de realização de todas as atividades descritas na Pesquisa de Marketing e Mercadológica demandada à CONTRATADA.
  - 3.36.10 Quaisquer alterações/acréscimos necessários durante a realização da Pesquisa de Marketing e Mercadológica deverão ser registradas e autorizadas pela SUECI, ou em unidade indicada por ela, a priori e em tempo hábil.
- 3.37 As CONTRATADAS responderão por qualquer ação judicial, movida por terceiros, com base na legislação de proteção à propriedade intelectual, direitos

de propriedade ou direitos autorais, relacionadas com os serviços objeto deste certame.

- 3.38 A CAIXA, por meio do seu representante, poderá, a seu exclusivo critério, solicitar reunião prévia, antes da realização de pesquisa com as CONTRATADAS, para dar as orientações e informações que se fizerem necessárias, sem que haja custos adicionais para a CAIXA.
- 3.39 Ocorrendo fatos ou anormalidades que venham a prejudicar a perfeita execução dos serviços, as CONTRATADAS deverão comunicar à SUECI – SN Estratégia Clientes, Canais e Inovação - ou em unidade indicada por ela -, por escrito e em tempo hábil, de forma a viabilizar a interferência e a correção da situação apresentada.
- 3.40 A CAIXA poderá cancelar qualquer etapa ou serviço demandado da Pesquisa de Marketing e Mercadológica, mediante comunicação às CONTRATADAS, não cabendo qualquer ônus à CAIXA, caso o cancelamento ocorra antes da execução, ressalvado eventuais compromissos com terceiros já comprovadamente assumidos em atenção à expressa e prévia autorização da CAIXA.
- 3.41 As CONTRATADAS deverão designar formalmente seu(s) preposto(s), antes do início da prestação dos serviços, em cujo instrumento deverá constar expressamente os poderes e deveres em relação à execução do objeto.
- 3.42 Caso a CAIXA disponibilize algum espaço (salas, auditório etc.) e/ou outros materiais para pesquisa a ser realizada pelas CONTRATADAS, esta ficará responsável pelo seu correto uso e conservação, ressarcindo à CAIXA por eventuais prejuízos a que der causa.
- 3.43 As CONTRATADAS devem manter sob sua guarda processo formal, em meio digital e protegido por senha, de cada uma das pesquisas de marketing e mercadológica executadas, durante o período de vigência do contrato, contendo toda a documentação necessária passível de comprovar a efetiva realização da Pesquisa de Marketing e Mercadológica, para fins de auditoria a ser realizada pela CAIXA e/ou auditorias independentes e/ou por órgãos externos de Estado, tais como, o TCU – Tribunal de Contas da União e tribunais de conta estaduais.
- 3.43.1 O Processo formal, em meio digital e protegido por senha, relativo às Pesquisas de marketing e mercadológica Qualitativa - deve ser documentado em ordem cronológica e deve conter, no mínimo, os seguintes documentos:
- a) Todos as mensagens eletrônicas, enviadas e recebidas, a respeito do projeto;
  - b) Projeto de Pesquisa / Plano de Trabalho da pesquisa aprovados pela CAIXA (formato Microsoft Office Word - arquivo aberto);

- c) Projeto de Pesquisa / Plano de trabalho Executivo da pesquisa aprovados pela CAIXA (formato Microsoft Office PowerPoint - arquivo aberto);
- d) Instrumento de coleta de dados aprovados pela CAIXA (Ficha de Recrutamento e Roteiro, conforme o caso) (formato Microsoft Office Word - arquivo aberto);
- e) Fichas de recrutamento, em meio digital (formato PDF), de todos os convidados a participarem e dos participantes de todos os Grupos Focais e de todas as Entrevistas em Profundidade (devidamente preenchidas);
- f) Comprovantes, em meio digital (formato PDF), de consulta ao Controle de Qualidade no Recrutamento (CRQ) obtidos junto a ABEP para todos os convidados a participarem e dos participantes de todos os Grupos Focais e de todas as Entrevistas em Profundidade;
- g) Comprovantes, em meio digital (formato PDF), de atualização do Controle de Qualidade no Recrutamento (CRQ), obtidos junto a ABEP, para todos os convidados a participarem e dos participantes de todos os Grupos Focais e de todas as Entrevistas em Profundidade;
- h) Gravação audiovisual de todos os encontros e de todas as observações (formato MP4), para as pesquisas realizadas por meio da técnica de Grupos Focais e Entrevista em Profundidade;
- i) Gravações dos áudios de todos os Grupos Focais e de todas as Entrevistas em Profundidade (formato MP3), para as pesquisas realizadas por meio das citadas técnicas;
- j) Transcrição (formato Microsoft Office Word - arquivo aberto);
- k) Relatório Analítico Conclusivo (formato Microsoft Office Word - arquivo aberto);
- l) Apresentação em Power Point (formato Microsoft Office PowerPoint - arquivo aberto);
- m) Resumo Executivo em Power Point (formato Microsoft Office PowerPoint - arquivo aberto);
- n) Cópias de todas as faturas, notas fiscais e recibos emitidos contra a CONTRATADA por empresas que prestaram serviços ou venderam produtos à empresa CONTRATADA por conta da realização de cada pesquisa;
- o) Cópia de todas as notas fiscais emitidas pela empresa contra a CAIXA para recebimento dos serviços de pesquisa prestados;
- p) Todo e qualquer documento, não citado nos itens anteriores, que forem gerados por conta da realização de cada pesquisa;
- q) Autorizações para o uso das imagens e/ou dos dados pessoais produzidos e/ou coletados em virtude de realização da pesquisa;
- r) Declaração de que todas as imagens e todos os dados utilizados na elaboração dos relatórios e das apresentações dos resultados foram devidamente autorizados ou são de públicas (livres de direitos autorais) ou foram produzidos



pela própria empresa e que as fontes estão devidamente citadas nos referidos documentos, quando necessário, podendo ser utilizados pela CAIXA livremente.

- s) Toda e qualquer base de dados ou *mailing list*, contendo informações sobre clientes pessoa física ou jurídica ou sobre empregados da CAIXA, disponibilizados pela CONTRANTE para a realização da Pesquisa.
- 3.43.2 O Processo formal, em meio digital e protegido por senha, relativo às Pesquisas de Marketing e Mercadológicas **Quantitativas** - deve ser documentado em ordem cronológica e deve conter os seguintes documentos:
- a) Todos as mensagens eletrônicas, enviadas e recebidas, a respeito do projeto;
  - b) Projeto de Pesquisa / Plano de trabalho da pesquisa aprovados pela CAIXA (formato Microsoft Office Word - arquivo aberto);
  - c) Projeto de Pesquisa / Plano de trabalho Executivo da pesquisa aprovados pela CAIXA (formato Microsoft Office PowerPoint - arquivo aberto);
  - d) Instrumento de coleta de dados aprovados pela CAIXA (Questionário) (formato Microsoft Office Word - arquivo aberto);
  - e) Plano amostral utilizado, incluindo a distribuição da amostra coletada por município;
  - f) Micro-dados nos seguintes formatos: “.xlsx” relacionado com o software Microsoft Office Excel; “.sav” relacionado com o software IBM SPSS *Statistics Base*; “.csv” relacionado com arquivo texto, para abertura em diversos softwares.
  - g) Gravações dos áudios (formato MP3), de todas as entrevistas realizadas por meio da técnica CATI - *Computer Assisted Telephone Interviewing* (Entrevista Telefônica Assistida por Computador) e/ou via CAPI – *Computer Assisted Personal Interviewing* (Entrevista Pessoal Assistida por Computador);
  - h) Todos os instrumentos de coleta de dados (questionário aplicados) preenchidos, em meio digital (formato PDF), referente a todas as entrevistas realizadas, quando os questionários forem aplicados em meio físico;
  - i) Apresentação em Power Point (formato Microsoft Office Power Point - arquivo aberto);
  - j) Resumo Executivo (Apresentação Estratégica) em Power Point (formato Microsoft Office PowerPoint - arquivo aberto);
  - k) Microdados/Relatório/Apresentação (dashboard) em Power BI (formato Microsoft Power BI - arquivo aberto);
  - l) Cópias de todas as faturas, notas fiscais e recibos emitidos contra a CONTRATADA por empresas que prestaram serviços ou venderam produtos à empresa CONTRATADA por conta da realização de cada pesquisa;

- m) Cópia de todas as notas fiscais emitidas pela empresa contra a CAIXA para recebimento dos serviços de pesquisa prestados;
  - n) Todo e qualquer documento, não citado nos itens anteriores, que forem gerados por conta da realização de cada pesquisa;
  - o) Autorizações para o uso das imagens e/ou dos dados pessoais produzidos e/ou coletados em virtude de realização da pesquisa;
  - p) Declaração de que todas as imagens e todos os dados utilizados na elaboração dos relatórios e das apresentações dos resultados foram devidamente autorizados ou são de públicas (livres de direitos autorais) ou foram produzidos pela própria empresa e que as fontes estão devidamente citadas nos referidos documentos, quando necessário, podendo ser utilizados pela CAIXA livremente;
  - q) Toda e qualquer base de dados ou *mailing list*, contendo informações sobre clientes pessoa física ou jurídica ou sobre empregados da CAIXA, disponibilizados pela CONTRANTE para a realização da Pesquisa.
- 3.43.3 O Processo formal, em meio digital e protegido por senha, relativo às Pesquisas de Marketing e Mercadológicas com uso de **Solução Tecnológica** - deve ser documentado em ordem cronológica e deve conter os seguintes documentos:
- a) Todas as mensagens eletrônicas, enviadas e recebidas, a respeito do projeto;
  - b) Projeto de Pesquisa / Plano de trabalho da pesquisa aprovados pela CAIXA (formato Microsoft Office Word - arquivo aberto);
  - c) Projeto de Pesquisa / Plano de trabalho Executivo da pesquisa aprovados pela CAIXA (formato Microsoft Office PowerPoint - arquivo aberto);
  - d) Instrumento de coleta de dados aprovados pela CAIXA (Questionário) (formato Microsoft Office Word - arquivo aberto);
  - e) Plano amostral utilizado, incluindo a distribuição da amostra coletada por município;
  - f) Microdados nos seguintes formatos: “.xlsx” relacionado com o software Microsoft Office Excel; “.sav” relacionado com o software *IBM SPSS Statistics Base*; “.csv” relacionado com arquivo texto, para abertura em diversos softwares;
  - g) Apresentação em Power Point (formato Microsoft Office PowerPoint - arquivo aberto);
  - h) Resumo Executivo (Apresentação Estratégica) em Power Point (formato Microsoft Office PowerPoint - arquivo aberto);
  - i) Microdados/Relatório/Apresentação (dashboard) em Power BI (formato Microsoft Power BI - arquivo aberto);

- j) Cópias de todas as faturas, notas fiscais e recibos emitidos contra a CONTRATADA por empresas que prestaram serviços ou venderam produtos à empresa CONTRATADA por conta da realização de cada pesquisa;
  - k) Cópia de todas as notas fiscais emitidas pela empresa contra a CAIXA para recebimento dos serviços de pesquisa prestados;
  - l) Todo e qualquer documento, não citado nos itens anteriores, que forem gerados por conta da realização de cada pesquisa;
  - m) Autorizações para o uso das imagens e/ou dos dados pessoais produzidos e/ou coletados em virtude de realização da pesquisa;
  - n) Declaração de que todas as imagens e todos os dados utilizados na elaboração dos relatórios e das apresentações dos resultados foram devidamente autorizados ou são de públicas (livres de direitos autorais) ou foram produzidos pela própria empresa e que as fontes estão devidamente citadas nos referidos documentos, quando necessário, podendo ser utilizados pela CAIXA livremente;
  - o) Toda e qualquer base de dados ou *mailing list*, contendo informações sobre clientes pessoa física ou jurídica ou sobre empregados da CAIXA, disponibilizados pela CONTRANTE para a realização da Pesquisa.
- 3.44 A fiscalização e o acompanhamento dos serviços prestados pelos fornecedores das CONTRATADAS com vistas ao perfeito cumprimento das obrigações que ela assumiu, será de sua inteira responsabilidade, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes dessa fiscalização ou acompanhamento, fiscalização essa que deverá ocorrer independentemente da que será exercida pela CAIXA.
- 3.45 As CONTRATADAS responderão por qualquer ação judicial, movida por terceiros, com base na legislação de proteção à propriedade intelectual, direitos de propriedade ou direitos autorais, relacionadas com os serviços objeto deste certame.

#### **4 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

- 4.1 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas decorrentes desta contratação.
- 4.2 Fornecer e colocar à disposição da CONTRATADA os elementos e informações necessários à adequada execução de serviços.
- 4.3 Dirimir com tempestividade as dúvidas apresentadas pela CONTRATADA acerca das demandas de Pesquisa de Marketing e Mercadológica e demais procedimentos operacionais para a adequada execução dos serviços.

- 4.4 Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços por equipe designada, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano.
- 4.5 Notificar a CONTRATADA, formal e tempestivamente, por escrito, por meio físico ou eletrônico, da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços e/ou cumprimento do contrato, fixando prazo para a sua correção, certificando-se de que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.

## **5 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO**

- 5.1 Conceitos e Especificações Técnicas Gerais: a seguir são descritos os conceitos e especificações técnicas gerais relativas à prestação de serviços dos projetos de Pesquisa de Marketing e Mercadológica.
- 5.1.1 Abrangência: a CAIXA poderá demandar projetos de Pesquisa de Marketing e Mercadológica com abrangência diversificada: nacional, estadual, municipal e/ou qualquer outro universo a ser abrangido em território nacional. Cabe à CONTRATADA atender às demandas de qualquer abrangência.
- 5.1.2 População-Alvo: pessoas de todos os gêneros, de todas as raças/etnias/cor, de todas as classes sociais; de todas as escolaridades, de 16 anos ou mais e/ou quaisquer outras especificidades a serem definidas conforme objetivos de cada projeto de pesquisa.
- 5.1.3 Metodologia e Técnicas de Pesquisa: conforme descrito nos itens 1.3.1, 1.3.2 e 1.3.3.
- 5.1.4 Distância:
- Capital e região metropolitana.
  - Cidades do interior.
- 5.1.5 Duração das entrevistas:
- Qualitativa: Grupo Focal: até 120 minutos.
  - Qualitativa: Entrevista em Profundidade: até 90 minutos.
  - Quantitativa: Entrevistas em domicílio e/ou ponto-de-fluxo (Presencial): até 30 minutos.
  - Quantitativa: Entrevistas telefônicas e/ou via web (Remota): até 30 minutos.

- 5.1.6 Planejamento de Pesquisa: documento elaborado pela CONTRATADA, a partir de *Briefing* recebido da CAIXA.
- 5.1.7 Plano Amostral: elaborado pela CONTRATADA na etapa de Planejamento de Pesquisa que estabelece o conjunto de regras e ações utilizadas para seleção da amostra de participantes em uma pesquisa, sendo determinado, principalmente, pelas características da população de interesse. Deverá ser adequado aos objetivos da pesquisa, garantindo transparência e rigor metodológico em cada projeto de pesquisa demandado pela CAIXA.
- 5.1.8 Volumetria: a definição da volumetria das pesquisas de marketing e mercadológica levou em consideração aspectos técnicos e estratégicos, tais como histórico de contratações anteriores, contratações similares, consulta a fornecedores, previsão de projetos estratégicos e sob regra legal no planejamento anual, parâmetros estatísticos, a diversidade dos públicos atendidos e a necessidade de abrangência nacional, além da demanda represada devido ao hiato de quase dois anos sem contrato de pesquisa vigente.
- 5.1.8.1 **Qualitativa:**
- 5.1.8.1.1 A definição da volumetria das pesquisas qualitativas está alinhada à estratégia de fortalecimento do relacionamento com o cliente e à necessidade de uma escuta mais ativa.
- 5.1.8.1.2 Atualmente, a Caixa realiza eventos de Conselho de Clientes conduzidos de forma “caseira”, com encontros que não ocorrem com a periodicidade ideal. O objetivo é profissionalizar esse processo, promovendo a realização dos encontros presenciais e remotos de forma regular e periódica, abordando temas diversificados, estratégicos e relevantes para a empresa e os clientes com abrangência em capitais e cidades do interior.
- 5.1.8.1.3 As Entrevistas em Profundidade complementarão as demais pesquisas de marketing e mercadológica, permitindo aprofundamento em temas específicos, levantamento de hipóteses e identificação de oportunidades.
- 5.1.8.1.4 Essa proposta tem por objetivo trazer uma abordagem metodológica estruturada, com apoio de empresas especializadas, potencializando a qualidade e a relevância das informações coletadas.
- 5.1.8.1.5 Dessa forma, a proposta para execução das pesquisas de marketing e mercadológica qualitativas é de 450 participantes, divididas em 360 participantes de Grupos Focais e 90 participantes de Entrevistas em Profundidade, ambos realizados de forma presencial e ou remota.
- 5.1.8.2 **Quantitativa:**
- 5.1.8.2.1.1 A definição da volumetria estimada para as pesquisas quantitativas considerou a demanda histórica da instituição, as necessidades estratégicas

de conhecimento sobre diferentes públicos, produtos e serviços, bem como a abrangência nacional das ações da CAIXA.

5.1.8.2.1.2 Essa proposta foi definida com base em estudos internos, em volumes contratados em ciclos anteriores, no escopo dos projetos a serem atendidos ao longo do contrato - de forma a garantir amostragens compatíveis com os padrões estatísticos e de confiabilidade exigidos - mas acima de tudo, na necessidade de trazer as pesquisas de marketing e seus resultados para o centro das discussões e ações estratégicas, assim como nas mais decisivas e relevantes tomadas de decisão.

5.1.8.2.1.3 Por isso O planejamento contempla três modalidades técnicas de coleta de dados, totalizando 89.820 entrevistas anuais, distribuídas da seguinte forma:

- Entrevistas presenciais em domicílio ou ponto de fluxo: 32.820
- Entrevistas via web: 35.400
- Entrevistas por telefone (CATI): 21.600

5.1.8.2.1.4 A previsão de múltiplas técnicas de entrevista permite flexibilidade metodológica para adequação ao objeto de cada estudo e a distribuição entre as modalidades visa ainda otimizar os custos operacionais, ampliar o alcance territorial das pesquisas e possibilitar abordagens híbridas, em linha com as boas práticas de pesquisa de mercado e com as diretrizes da ABEP – Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa.

#### **5.1.8.3 Utilização de Solução Tecnológica para Pesquisa e Feedback:**

5.1.8.3.1 No intuito de complementar a estrutura de pesquisa, ampliando seu alcance e garantindo um monitoramento contínuo da experiência do cliente, espera-se que a aplicação de Pesquisa de Marketing e Mercadológica com o uso de solução tecnológica suporte a coleta de milhões de respostas anualmente, permitindo a aplicação e o monitoramento contínuo de indicadores como NPS Interno, CSAT e CES.

5.1.8.3.2 Diversas áreas da CAIXA demandarão projetos de pesquisa com a utilização do software, integrando-se ao planejamento estratégico e auxiliando na tomada de decisão baseada em dados.

5.1.8.3.3 A expectativa é que essa solução amplie a capacidade de coleta, análise e interpretação dos dados, além do monitoramento contínuo dos indicadores de experiência do cliente e dos feedbacks.

5.1.8.3.4 Diante do exposto ficou definida uma proposta de execução de 6 milhões de respostas, suportando a estratégia de aprimoramento contínuo da experiência do cliente.

#### **5.1.9 Instrumento de Coleta:**

- Qualitativa: Roteiro de Entrevista e/ou Roteiro de Grupo Focal, elaborado pela CONTRATADA, conforme projeto de pesquisa demandado pela CAIXA.



- Quantitativa: Questionário para Entrevistas em domicílio, ponto-de-fluxo, via web e/ou telefônica, elaborado pela CONTRATADA, conforme projeto de pesquisa demandado pela CAIXA, podendo conter questões fechadas, abertas pré-codificadas e/ou abertas não codificadas.
  - Utilização de Solução Tecnológica: Plataforma de pesquisa e feedback elaborada pela CONTRATADA, conforme projeto de pesquisa demandado pela CAIXA, com aplicação digital e visualização dos resultados em tempo real.
- 5.1.9.1 Exige-se rigor metodológico na aplicação do instrumento de coleta, com abordagem de todos os itens e atenção ao tempo empregado.
- 5.1.9.2 A CAIXA poderá, a qualquer momento da execução da pesquisa, requerer ajustes no instrumento de coleta (roteiros e/ou questionários).
- 5.1.9.3 A coleta efetiva de dados somente poderá ser iniciada após a aprovação do Instrumento de Coleta, pela CAIXA.
- 5.1.10 Coleta de Dados: corresponde à realização de: Grupo Focal e/ou Entrevista em Profundidade, Entrevistas Domiciliar, Ponto-de-fluxo, via web e/ou telefônicas e aplicação digital de pesquisa por meio de solução tecnológica utilizando os respectivos instrumentos de coleta.
- 5.1.10.1 A CONTRATADA deverá garantir, quando demandado pela CAIXA, a realização do trabalho de campo e coleta de dados, para as diversas modalidades de pesquisa, em qualquer dia da semana, em qualquer período do ano, enquanto durar o contrato, bem como o funcionamento do sistema online de acompanhamento a ser disponibilizado à CAIXA.
- 5.1.10.2 Entende-se por trabalho de campo a etapa de coleta de dados na execução das pesquisas, consistindo em: realização de Grupo Focal e/ou entrevistas em profundidade, coleta de dados através de questionário por meio entrevistas em domicílio, ponto-de-fluxo, por meio telefônico e/ou via web.
- 5.1.10.3 A CONTRATADA deverá garantir que o trabalho de coleta de dados seja exclusivo para cada pesquisa demandada pela CAIXA, não sendo admitida a coleta de dados concomitante para outros clientes da CONTRATADA; prática conhecida no mercado como “carona” e não aceita pela CAIXA.
- 5.1.10.4 O registro da coleta de dados será feito por meio de gravação em áudio ou vídeo (no caso das pesquisas qualitativas, arquivos eletrônicos ou por relatórios gerados automaticamente pelas plataformas utilizadas nas pesquisas com uso de solução tecnológica).
- 5.1.11 Recursos Utilizados: ambiente, sistemas e equipamentos relativos à qualidade da coleta de dados e armazenamento de dados; funcionamento dos recursos para acompanhamento da coleta de dados; segurança dos sistemas e a inviolabilidade dos dados. Deverão ser utilizados, conforme a modalidade de pesquisa os recursos necessários à sua execução, como: gravadores, câmeras, softwares específicos de gravação e transcrição, equipamentos de

informática, tablets e/ou smartphones, sistemas de controle de qualidade, sistemas de georreferenciamento, entre outros.

#### **5.1.11.1 Pesquisas Qualitativas:**

##### **5.1.11.1.1 Grupo Focal**

- **Presenciais:** deverão ser realizados em um ambiente apropriado, livre de interferências externas, que: seja de fácil acesso para os participantes; favoreça a interação entre os participantes do grupo; ofereça condições adequadas para a permanência confortável do grupo; preferencialmente que seja dividido por espelho unidirecional para acompanhamento dos trabalhos pelos observadores indicados pela área técnica da CAIXA; permita a disposição de mesas e cadeiras em um formato que o entrevistador/moderador e os participantes fiquem de frente uns para os outros, proporcionando interação entre eles; permita instalação e bom funcionamento de equipamento de gravação de áudio e vídeo; permita o acompanhamento virtual dos trabalhos pelos observadores indicados pela área técnica da CAIXA; permita que seja oferecida alimentação adequada aos participantes. Em caso de necessidade da CAIXA, que o evento possa ser transmitido ao vivo pelo Microsoft Teams.
- **Por Videoconferência:** deverão ser realizados em um ambiente virtual apropriado, livre de interferências externas, que: seja de fácil acesso para os participantes; favoreça a interação entre os participantes do grupo; ofereça condições adequadas para a permanência confortável do grupo; permita o acompanhamento virtual dos trabalhos pelos observadores indicados pela área técnica da CAIXA; permita a disposição de imagem em que todos os participantes possam enxergar e ouvir os demais participantes e também o moderador, proporcionando interação entre eles; permita instalação e bom funcionamento de equipamento de gravação de áudio e vídeo. Em caso de necessidade da CAIXA, que o evento possa ser transmitido ao vivo pelo Microsoft Teams.

##### **5.1.11.1.2 Entrevistas em Profundidade**

- **Presenciais:** deverão ser realizados em um ambiente apropriado, livre de interferências externas, que: favoreça a interação entre entrevistado e entrevistador; seja afastado da interferência de terceiros; ofereça condições adequadas para a permanência confortável do entrevistado; permita instalação e bom funcionamento de equipamento de gravação de áudio e vídeo.
- **Entrevistas por Videoconferência:** deverão ser realizados em um ambiente virtual apropriado, livre de interferências externas, que: favoreça a interação entre entrevistado e entrevistador; seja afastado da interferência de terceiros; ofereça condições adequadas para a permanência confortável do entrevistado; permita o acompanhamento virtual dos trabalhos pelos observadores indicados pela área técnica da CAIXA; permita a disposição de imagem em que entrevistado e entrevistador possam enxergar e ouvir um ao outro, proporcionando interação entre eles; permita instalação e bom funcionamento de equipamento de gravação de áudio e vídeo.

5.1.11.1.3 Nos dois casos listados no Item 5.1.11.1, a CONTRATADA deverá fornecer a gravação e a transcrição das dinâmicas realizadas nos Grupos Focais e Entrevistas em Profundidade.

#### 5.1.11.2 Pesquisas Quantitativas:

##### 5.1.11.2.1 Entrevistas em Domicílio e/ou Ponto-de-Fluxo

- A coleta de dados deverá ocorrer por meio da utilização de tablets (com aplicação de questionários presenciais por meio da técnica CAPI - Entrevista Pessoal Assistida por Computador) e o registro dos dados coletados nas pesquisas sendo realizado eletronicamente, e ficar disponível para acompanhamento da área técnica da CAIXA, já durante a fase de coleta, permitindo a visualização online, via internet, dos resultados parciais de cada pergunta.
- A coleta de dados deverá ser realizada com registro automático das coordenadas do local visitado por meio de aparelho GPS (*Global Positioning System*), com erro máximo de 50 metros e transmissão automática em tempo real.
- As coordenadas obtidas por GPS deverão constar na base de dados consolidada. As entrevistas deverão ser gravadas e os áudios disponibilizados para acesso online. Deve ser possível identificar com precisão, na base de dados da pesquisa, os dados de respostas ao qual cada gravação se refere, para fins de checagem/auditoria e validação posteriores.
- Coletar dados referentes a data e horário (data de realização da entrevista, horário de início e término de cada entrevista e duração) e inserir essas informações nas bases de dados.
- Garantir a segurança dos sistemas e a inviolabilidade das bases de dados, em especial de modo que entrevistadores, entrevistados e terceiros não tenham acesso a funcionalidades e a questionários que não lhes cabe responder.

##### 5.1.11.2.2 Entrevistas Via WEB

- A coleta será feita por meio de plataformas digitais de pesquisa, enviadas via e-mail, redes sociais ou links diretos. Os dados serão registrados em tempo real em um dashboard interativo ou banco de dados seguro, permitindo que a empresa acompanhe a coleta durante sua execução.
- As respostas serão gravadas automaticamente em servidores seguros e associadas a identificadores únicos (como e-mail, ID de usuário ou código aleatório). Isso permite auditoria e validação, garantindo que cada resposta possa ser rastreada sem comprometer a privacidade dos respondentes.
- Cada resposta terá registro de data e hora de envio, além do tempo de preenchimento, permitindo análises detalhadas e validação da autenticidade dos dados. Essas informações serão automaticamente integradas à base de

dados da empresa, garantindo rastreabilidade e qualidade no processamento das respostas, constando também pesos amostrais, alimentado e organizado pela CONTRATADA.

- Os sistemas utilizam criptografia de dados, autenticação multifator e controle de acessos para evitar violações. Além disso, há logs de auditoria, backups automáticos e conformidade com a LGPD, assegurando a proteção contra fraudes ou acessos não autorizados.

#### 5.1.11.2.3 Entrevistas Telefônicas

- A coleta de dados deverá ocorrer por meio de entrevistas telefônicas (com aplicação de questionários, por meio da técnica CATI – Entrevista Telefônica Assistida por Computador), com registro dos dados coletados nas pesquisas sendo realizado eletronicamente, e ficar disponível para acompanhamento da área técnica da CAIXA, já durante a fase de coleta, permitindo a visualização online, via internet, dos resultados parciais de cada pergunta.
- As entrevistas deverão ser gravadas e os áudios disponibilizados para acesso online em tempo real. Deve ser possível identificar com precisão, na base de dados da pesquisa, os dados de respostas ao qual cada gravação se refere, para fins de checagem, auditoria e validação.
- Coletar dados referentes a data e horário (data de realização da entrevista, horário de início e término de cada entrevista e duração) e inserir essas informações nas bases de dados.
- Garantir a segurança dos sistemas e a inviolabilidade das bases de dados, em especial de modo que entrevistadores e terceiros não tenham acesso a funcionalidades e a questionários que não lhes cabe responder.

#### 5.1.11.3 Pesquisas com Uso de Solução Tecnológica:

- Deverão ser usadas plataformas digitais próprias da CONTRATADA para aplicação de pesquisa, registro e consolidação automatizada de dados, geração de relatórios automatizados e disponibilização de resultados em tempo real.

#### 5.1.12 Pré-Teste: teste e ajuste do instrumento de coleta de dados realizado pela CONTRATADA a cada projeto de pesquisa:

- roteiros nos casos de Grupo Focal e/ou entrevistas em profundidade;
- questionários nos casos de entrevistas presenciais e/ou entrevistas remotas;
- simulação da aplicação de questionários na plataforma, com verificação da navegabilidade, lógica do questionário e integridade dos dados coletados.

- 5.1.13 Pesquisador: responsável pela aplicação do Instrumento de Coleta (roteiros e/ou questionários).
- 5.1.13.1 Exige-se adequação na abordagem; linguagem adequada; domínio conceitual do instrumento de coleta; utilização do tempo de maneira adequada; pertinência nas intervenções; neutralidade na postura durante a coleta de dados; empatia no trato com pesquisados, mantendo o foco no instrumento de coleta e nos objetivos da pesquisa.
- 5.1.13.2 A CONTRATADA deverá substituir qualquer profissional participante da pesquisa que manifeste conduta eticamente reprovável.
- 5.1.14 Dados: disponibilização, confiabilidade, precisão, tempestividade e qualidade dos dados coletados e respectivos cruzamentos; rigor metodológico na categorização e codificação; precisão e qualidade das informações nos formatos solicitados; qualidade das digitações e transcrições; fidelidade ao que foi informado pelos entrevistados; informações de data, hora, local de realização da pesquisa e dados do pesquisador.
- 5.1.14.1 Os dados obtidos a partir das pesquisas com uso de solução tecnológica, deverão ser exportáveis e disponibilizados em formatos compatíveis com os sistemas da CAIXA, com garantia de integridade e rastreabilidade das informações coletadas.
- 5.1.15 Checagem de Dados: consiste em analisar a consistência e consolidar os dados.
- 5.1.15.1 A CONTRATADA deverá zelar pelo rigor metodológico em todo o processo garantindo a confiabilidade e validade dos dados, sempre observando os critérios e procedimentos consolidados na literatura técnica da área.
- 5.1.15.2 Além da checagem e auditoria realizadas pela CONTRATADA, a CAIXA poderá, a seu critério e a seu tempo, realizar auditoria própria, fazendo a checagem das entrevistas quantitativas e qualitativas, inclusive em ambiente da CONTRATADA, se necessário.
- 5.1.15.3 Para os dados obtidos através das pesquisas com uso de solução tecnológica, a checagem será realizada por meio de relatórios automatizados da plataforma, com verificação de consistência, taxa de resposta e padrões de preenchimento.
- 5.1.16 Apresentação: consistência das informações; padronização da exposição dos conteúdos; conteúdo condizente com o briefing; clareza, consistência e objetividade das informações; qualidade gráfica e pertinência das análises e conclusões.
- 5.1.16.1 A apresentação final é o documento eletrônico, que deverá ser enviado por e-mail e disponibilizado em ambiente virtual acessível à CAIXA para download.

- 5.1.17 Atendimento à CAIXA: disponibilidade da equipe de atendimento da CONTRATADA; proatividade, agilidade, competência e flexibilidade no relacionamento com a CAIXA; contribuições para aperfeiçoamento dos instrumentos de coleta e cumprimento dos prazos e metas estabelecidos.
- 5.2 O detalhamento e aspectos pormenorizados referentes à forma e etapas de execução dos serviços, incluindo as especificidades das entregas previstas, estão descritos no item 8 – Forma e Etapas de Execução dos Serviços, deste Termo de Referência.

## **6 CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

- 6.1 Os critérios de habilitação técnica serão analisados por uma Equipe de Apoio à Licitação, verificando-se o atendimento ao previsto neste TR, no Anexo I-A - Planilha de Critérios e Requisitos Técnicos para Habilitação e, especificamente para o item III, também o Anexo I-B – Análise de Amostra - Planilha de Critérios Técnicos Adicionais para o Item III (Pesquisa de Marketing e Mercadológica com uso de Solução Tecnológica de Pesquisa e Feedback).
- 6.1.1 A análise técnica constitui etapa obrigatória do julgamento das propostas, sendo essencial para garantir que apenas licitantes com comprovada capacidade técnica sejam contratadas. Dessa forma, os requisitos aqui descritos devem ser atendidos de forma integral, pela licitante mais bem classificada após a fase de lances, sob pena de desclassificação da licitante.
- 6.2 Os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor serão:
- 6.2.1 ATESTADOS: Comprovação de aptidão para o fornecimento de bens em características, quantidades e prazos compatíveis com o respectivo ITEM do Objeto, por meio da apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.
- 6.2.1.1 As especificações exigidas no atestado são as mínimas necessárias para determinar o ITEM do objeto a ser adquirido e atender às necessidades da CAIXA.
- 6.2.1.2 Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.
- 6.2.1.3 Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:
- 6.2.1.3.1 **Para Licitantes do ITEM I – Pesquisas de marketing e mercadológica Qualitativas, atestados que comprovem:**
- **Técnica de Coleta por meio de Grupo focal:** realização de encontros com pelo menos 30 (trinta) participantes de Grupo Focal em um período concomitante de até 5 (cinco) dias corridos, em três ou mais regiões do País,



de forma presencial e/ou virtual, OU, realização de encontros com ao menos 6 (seis) participantes de Grupo Focal em um único dia, em duas ou mais regiões do País, de forma presencial e/ou virtual; e

• **Técnica de Coleta por meio de Entrevistas em Profundidade:** encontros de pelo menos 10 (dez) participantes para entrevistas em profundidade, em um período concomitante de até 5 (cinco) dias corridos, em três ou mais regiões do País, de forma presencial e/ou virtual, OU, realização de ao menos 2 (duas) entrevistas em profundidade em um único dia, em duas ou mais regiões do País, de forma presencial e/ou virtual.

6.2.1.3.1.1 JUSTIFICATIVA para os critérios acima: a exigência de quantidade mínima de Grupo Focal e de entrevistas em profundidade baseia-se na necessidade de a empresa comprovar que tem capacidade logística para realizar coleta de dados simultânea, num curto período de tempo, muitas vezes em um único dia, uma vez que a CAIXA necessitará de agilidade para fazer frente ao cronograma estimado de pesquisas (conforme quantitativos detalhados no Item 9 do TR - Informações Relevantes para o Dimensionamento da Proposta), a fim de atender as suas necessidades mercadológicas e institucionais, o que exigirá bastante agilidade, capacidade produtiva e tempestividade por parte da CONTRATADA.

6.2.1.3.2 **Para Licitantes do ITEM II – Pesquisas de marketing e mercadológica Quantitativa, atestados que comprovem:**

• **Técnica de Coleta por meio de Entrevistas Face a Face Domiciliar:** realização de pelo menos 2.000 (dois mil) entrevistas em um período concomitante de até 4 (quatro) dias corridos, nas cinco regiões do País, OU, realização de ao menos 500 (quinhentos) entrevistas em um único dia, em duas ou mais regiões do País; e

• **Técnica de Coleta por meio de Entrevistas Telefônicas (CATI):** realização de pelo menos 1.200 (mil e duzentos) entrevistas em um período concomitante de até 4 (quatro) dias corridos, OU, realização de ao menos 300 (trezentos) entrevistas em um único dia.

6.2.1.3.2.1 JUSTIFICATIVA para os critérios acima: a exigência de quantidade mínima de entrevistas em domicílio, ponto-de-fluxo, telefônicas (CATI) e/ou via web baseia-se na necessidade de a empresa comprovar que tem capacidade logística para realizar coleta de dados simultânea, num curto período de tempo, muitas vezes em um único dia, uma vez que a CAIXA necessitará de agilidade para fazer frente ao cronograma estimado de pesquisas (conforme quantitativos detalhados no Item 9 do TR - Informações Relevantes para o Dimensionamento da Proposta), atender as suas necessidades

mercadológicas e institucionais, o que exigirá bastante agilidade, capacidade produtiva e tempestividade por parte da CONTRATADA.

**6.2.1.3.3 Para Licitantes do ITEM III – Pesquisas de marketing e mercadológica com uso de Solução Tecnológica para Pesquisa e Feedback, atestados que comprovem:**

- Capacidade técnica de sua aptidão para processar, a contento, e disponibilizar resultados de, no mínimo, 250.000 (duzentas e cinquenta mil) respostas mensais, oriundas de múltiplos canais de coleta (como e-mail, SMS, QR Code, links diretos, entre outros), mantendo estabilidade, tempo de resposta adequado e alta disponibilidade da plataforma, mesmo em períodos de pico.

6.2.1.3.3.1 O volume de respostas poderá ser comprovado de forma cumulativa, considerando diferentes clientes atendidos, desde que os dados demonstrem a estabilidade da operação, o tempo de resposta adequado e a alta disponibilidade da plataforma, mesmo em períodos de pico.

6.2.1.4 A licitante deverá apresentar Atestados de Capacidade Técnica, expedidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, no Brasil, que atestem que a licitante já prestou, a contento, serviço compatível em quantidade e qualidade com o ITEM do objeto do Termo de Referência.

6.2.1.5 As especificações exigidas no atestado são as mínimas necessárias para determinar o ITEM do objeto a ser adquirido e atender às necessidades da CAIXA.

6.2.1.6 Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

6.2.1.7 Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

6.2.1.8 Considerando a necessidade de experiência recente com as práticas e tecnologias atualmente exigidas pelo mercado, para fins de comprovação da aptidão técnica, serão aceitos apenas atestados emitidos nos últimos 5 (cinco) anos, contados da abertura da licitação.

6.2.1.9 Os atestados exigidos deverão atender as seguintes condições:

- a) Não ser emitido por estabelecimento da própria licitante.
- b) Apresentar nome completo, CNPJ e endereço completo do declarante.
- c) Apresentar nome completo, CNPJ e endereço completo da Licitante.
- d) Apresentar a especificação do serviço realizado, citando as características da pesquisa.
- e) Apresentar a manifestação do declarante quanto à qualidade e/ou satisfação dos serviços realizados.

- f) Indicar local e data de emissão do documento.
- g) Apresentar assinatura e identificação do emitente: nome legível, cargo ou função, telefone e/ou e-mail de contato.
- 6.2.1.10 Não serão aceitos atestados de capacidade técnica baseados exclusivamente em pesquisas quantitativas com amostras não probabilísticas, tais como enquetes voluntárias, quando o objeto da licitação exigir inferência estatística com base em representatividade da população-alvo.
- 6.2.1.10.1 Tal restrição ocorre com o intuito de permitir que a realização de pesquisas como ponto de fluxo possa ser validada, garantindo que a experiência seja compatível com o nível técnico, mesmo exigindo o devido rigor estatístico.
- 6.2.2 **CERTIFICAÇÕES E REQUISITOS ADICIONAIS:** será exigida a apresentação de **certificações vigentes** elencadas nos itens a seguir, específicas para cada item do objeto desta licitação, por tratar-se de critério técnico necessário na análise de qualificação aprofundada das licitantes e considerada como boas práticas que evidencia maturidade operacional, qualidade e segurança na condução dos serviços contratados. Além disso, há requisitos adicionais que deverão ser cumpridos pelas licitantes, a depender do item a que se habilitar na licitação.
- 6.2.2.1 **Item I – Qualitativa**
- 6.2.2.1.1 Declaração de que adota procedimentos de ética na pesquisa com seres humanos, incluindo Termos de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE (Anexo I-H);
- 6.2.2.1.2 A licitante deverá comprovar, no momento da habilitação, que possui **certificação vigente** de qualidade e boas práticas em pesquisa de mercado, social ou de opinião, por meio de, pelo menos uma das seguintes opções:
- Certificação ISO 20252 emitida por organismo acreditado ou;
  - Selo ABEP, concedido pela Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa ou;
  - Adesão formal ao Código Internacional ICC/ESOMAR, com comprovação de filiação ativa à ESOMAR;
- 6.2.2.2 **Item II – Quantitativa**
- 6.2.2.2.1 Indicação de Responsável Técnico Estatístico com registro ativo no CONRE.
- 6.2.2.2.1.1 A licitante deverá apresentar, o comprovante de registro válido no respectivo Conselho Regional de Estatística(CONRE), por força da Lei nº 6839, de 1980 que define em seu Art. 1º "o registro de empresas e a anotação dos profissionais legalmente habilitados, delas encarregados, serão obrigatórios nas entidades competentes para a fiscalização do exercício das diversas profissões, em razão da atividade básica ou em relação àquela pela qual prestem serviços a terceiros" e da Lei nº 4.739, de 15 de julho de 1965, mais especificamente quanto ao seu Art. 9º que dispõe: "a fiscalização do exercício da profissão de estatístico incumbe ao Conselho Federal de

Estatística e aos Conselhos Regionais de Estatística(...)" e do Decreto nº 62.497, de 1º de abril de 1968.

6.2.2.2.2 A licitante deverá comprovar, no momento da habilitação, que possui **certificação vigente** de qualidade e boas práticas em pesquisa de mercado, social ou de opinião, por meio de, pelo menos uma das seguintes opções:

- Certificação ISO 20252 emitida por organismo acreditado ou;
- Selo ABEP, concedido pela Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa ou;
- Adesão formal ao Código Internacional ICC/ESOMAR, com comprovação de filiação ativa à ESOMAR;

### 6.2.2.3 **Item III – Uso de Solução Tecnológica para Pesquisa e Feedback**

6.2.2.3.1 Certificação ISO/IEC 27001 (segurança da informação);

6.2.2.3.2 A licitante deverá comprovar, no momento da habilitação, que possui **certificação vigente** de qualidade e boas práticas em pesquisa de mercado, social ou de opinião, por meio de, pelo menos uma das seguintes opções:

- Certificação ISO 20252 emitida por organismo acreditado ou;
- Selo ABEP, concedido pela Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa ou;
- Adesão formal ao Código Internacional ICC/ESOMAR, com comprovação de filiação ativa à ESOMAR;

6.2.3 **Requisitos Adicionais para o Item III na FASE DE ANÁLISE DE AMOSTRA:**  
Quando solicitada pela CAIXA, a licitante deverá apresentar uma amostra da solução tecnológica de pesquisa de feedback à SUECI, presencialmente em Brasília/DF, em até 03 (três) dias úteis.

6.2.3.1 É facultado aos participantes o acompanhamento da avaliação feita pela CAIXA, devendo os interessados realizarem a requisição formal pelo e-mail [licitacoes.re@caixa.gov.br](mailto:licitacoes.re@caixa.gov.br).

6.2.3.2 A apresentação da amostra será exigida apenas da licitante declarada vencedora na etapa de lances da licitação e habilitada.

6.2.3.3 A licitante que não entregar a amostra ou entregar fora do prazo estabelecido no Edital terá sua proposta desclassificada, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

6.2.3.4 Caso algum requisito funcional não seja plenamente atendido nesta fase de amostra, será concedido, uma única vez, prazo de 03 (três) dias úteis para apresentação da correção.

6.2.3.5 A CAIXA acessará a página da licitante em 4 navegadores diferentes, em Desktop: Chrome, Safari, Edge e Mozilla Firefox, bem como em Mobile (Android e IOS), devendo o conteúdo estar acessível em todos eles.

6.2.3.6 A análise da amostra será realizada presencialmente em Brasília/DF, com acompanhamento da equipe técnica da CAIXA, podendo os interessados participarem como espectadores.

- 6.2.3.6.1 As informações detalhadas quanto à data, local e horário da análise da amostra serão oportunamente divulgadas por meio de convocação formal da licitante que for apresentar a amostra.
- 6.2.3.7 A amostra apresentada deverá contemplar as especificações que serão utilizadas pela CAIXA para julgamento da solução tecnológica.
- 6.2.3.8 A análise da solução tecnológica será realizada por equipe técnica designada para aferição do atendimento dos itens descritos no Anexo I-B – Análise de Amostra - Planilha de Critérios Técnicos Adicionais - ITEM III.

**6.2.4 EQUIPE DE ATENDIMENTO:**

- 6.2.4.1 Ainda como critério para habilitação, a licitante deverá contar com equipe de profissionais com comprovada capacidade técnica e experiência com pesquisas de marketing e mercadológica que se enquadrem nos seguintes perfis de formação acadêmica e experiência profissional mínimos, conforme cada item do objeto deste TR.

**6.2.4.1.1 Item I: Equipe de Profissionais para atuar em projetos de pesquisa Qualitativa (Grupo Focal e/ou Entrevista em Profundidade):**

**I. Profissional Pleno de Atendimento:**

- a) **Atribuições:** Este profissional deverá manter relacionamento com a área de pesquisa da CAIXA, com autonomia para tomar decisões que impactam no bom andamento dos serviços e no atendimento aos cronogramas das pesquisas.
- b) **Formação:** Possuir pós-graduação (com carga horária de, no mínimo, 360 horas) ou mestrado em Ciências Políticas, Sociologia, Antropologia, Ciências Sociais, Comunicação, Marketing, Psicologia, Matemática ou Estatística.
- c) **Experiência Profissional:** Ter ao menos 04 (anos) anos de experiência em Pesquisa de Marketing e Mercadológica Qualitativa.
- d) O profissional Pleno de Atendimento, deve ter conhecimento e familiaridade com técnicas estatísticas para análise de dados, além de processo de amostragem qualitativa.

**II. Profissional Sênior de Coordenação-Geral e Análise de Pesquisa:**

- a) **Atribuições:** Será responsável pela coordenação-geral, análise dos projetos de pesquisa e coordenação técnica dos projetos e dos outros profissionais da equipe de pesquisa que atuarão nas demandas da CAIXA.
- b) **Formação:** Possuir pós-graduação (com carga horária de, no mínimo, 360 horas) em Ciência Política, Sociologia, Antropologia, Ciências Sociais, Comunicação, Marketing ou Psicologia ou pós-graduação stricto sensu (título de mestrado ou doutorado) em qualquer área;
- c) **Experiência Profissional:** Ter ao menos 7 (sete) anos de experiência em Pesquisa de Marketing e Mercadológica Qualitativa.

**III. Profissional Pleno de Coordenação do Trabalho de Campo:**

- a) **Atribuições:** Será responsável pela coordenação e supervisão da coleta de dados.
- b) **Formação:** Possuir pós-graduação (com carga horária de, no mínimo, 360 horas) em qualquer área.
- c) **Experiência Profissional:** Ter ao menos 4 (quatro) anos de experiência em Pesquisa de Marketing e Mercadológica Qualitativa.

#### **IV. Profissionais Moderadores de Grupo Focal (no mínimo 2):**

- a) **Atribuições:** serão responsáveis pela moderação dos Grupo Focal, análise dos dados coletados e apresentação dos resultados.
- b) **Formação:** Curso superior completo na área de Sociologia ou Psicologia, comprovado mediante apresentação de Diploma reconhecido pelo MEC ou cópia devidamente autenticada.
- c) **Experiência Profissional:** Ter ao menos 04 (quatro) anos de experiência em moderação de grupos, comprovados mediante a apresentação do currículo, acompanhado de declarações ou atestados de capacidade técnica emitidos por empresas contratantes dos serviços – ou seja, aquelas que receberam diretamente os serviços prestados pela licitante.

#### **6.2.4.1.2 Item II: Equipe de Profissionais para atuar em projetos de pesquisa Quantitativa (Entrevistas em domicílio, ponto-de-fluxo, via web e/ou telefônica).**

##### **I. Profissional Pleno de Atendimento:**

- a) **Atribuições:** Este profissional deverá manter relacionamento com a área de pesquisa da CAIXA, com autonomia para tomar decisões que impactam no bom andamento dos serviços e no atendimento aos cronogramas das pesquisas.
- b) **Formação:** Possuir pós-graduação (com carga horária de, no mínimo, 360 horas) ou mestrado em Ciências Políticas, Sociologia, Antropologia, Ciências Sociais, Comunicação, Marketing, Psicologia, Matemática ou Estatística.
- c) **Experiência Profissional:** Ter, no mínimo, 04 (quatro) anos de experiência em Pesquisa de Marketing e Mercadológica Quantitativa;
- d) O profissional Pleno de Atendimento, deve ter conhecimento e familiaridade com técnicas estatísticas para análise de dados, além de processo de amostragem quantitativa.

##### **II. Profissional Sênior de Coordenação-Geral e Análise de Pesquisa:**

- a) **Atribuições:** Será responsável pela coordenação-geral, análise dos projetos de pesquisa e coordenação técnica dos projetos e dos outros profissionais da equipe de pesquisa que atuarão nas demandas da CAIXA.
- b) **Formação:** Possuir pós-graduação (com carga horária de, no mínimo, 360 horas) em Ciência Política, Sociologia, Antropologia, Ciências Sociais,



Comunicação, Marketing ou Psicologia ou pós-graduação stricto sensu (título de mestrado ou doutorado) em qualquer área;

c) **Experiência Profissional:** Ter ao menos 7 (sete) anos de experiência em Pesquisa de Marketing e Mercadológica Quantitativa.

### **III.Profissional Pleno de Coordenação do Trabalho de Campo:**

a) **Atribuições:** Será responsável pela coordenação e supervisão da coleta de dados.

b) **Formação:** Possuir pós-graduação (com carga horária de, no mínimo, 360 horas) em qualquer área.

c) **Experiência Profissional:** Ter ao menos 4 (quatro) anos de experiência em Pesquisa de Marketing e Mercadológica Quantitativa.

### **IV.Profissional Pleno Analista de Pesquisa Quantitativa:**

a) **Atribuições:** Será responsável, juntamente com os profissionais de atendimento, o coordenador e o estatístico, pela elaboração do projeto de pesquisa e do instrumento de coleta de dados, pela análise dos dados coletados e dos resultados da pesquisa e pela elaboração dos relatórios e das apresentações devendo acompanhar as reuniões de briefing e de planejamento.

b) **Formação:** Ter pós-graduação (com carga horária de, no mínimo, 360 horas), nas seguintes áreas do conhecimento: Administração, Ciência Política, Sociologia, Antropologia, Ciências Sociais, Comunicação, Matemática, Estatística, Marketing;

c) **Experiência Profissional:** Ter ao menos 4 (quatro) anos de experiência em Pesquisa de Marketing e Mercadológica Quantitativa.

### **V.Profissional Estatístico:**

a) **Atribuições:** Será responsável pela elaboração do plano amostral, e pelas análises e testes estatísticos, incluindo os testes de hipóteses.

b) **Formação:** Graduação em Estatística, registro no CONRE - Conselho Regional de Estatística e pós-graduação (com carga horária de, no mínimo, 360 horas), nas seguintes áreas do conhecimento: Administração, Ciência Política, Sociologia, Antropologia, Ciências Sociais, Comunicação, Matemática, Estatística, Marketing;

c) **Experiência Profissional:** Ter ao menos 02 (dois) anos de experiência em Pesquisa de Marketing e Mercadológica Quantitativa, tendo atuado como Estatístico responsável, comprovados mediante a apresentação do currículo, acompanhado de declarações ou atestados de capacidade técnica emitidos por empresas contratantes dos serviços – ou seja, aquelas que receberam diretamente os serviços prestados pela licitante.

**6.2.4.1.3 Item III: Equipe de Profissionais para atuar em projetos de pesquisa com uso de solução tecnológica para aplicação e monitoramento de indicadores de experiência do Cliente e Feedback.**

**I. Profissional Pleno de Atendimento, Consultoria e Especialista em Software de Pesquisa e Feedback:**

- a) **Atribuições:** será responsável pela disseminação do conhecimento técnico, orientar a equipe da CAIXA e fornecer suporte e orientação sobre o melhor uso da solução CONTRATADA, apoiar no tratamento dos dados coletados, sugerindo apoio metodológico com base nas melhores práticas de mercado, contribuindo com insights e direcionamentos estratégicos para calibração das pesquisas, de forma a garantir o máximo de efetividade do software. Deverá ainda coordenar a integração do software aos sistemas da CAIXA, garantir o perfeito atendimento por parte da equipe de suporte técnico, acompanhar o desempenho da aplicação, prestar suporte consultivo ao longo do contrato, tendo disponibilidade para realizar vídeo chamadas em horário comercial;
- b) **Formação:** Possuir pós-graduação (com carga horária de, no mínimo, 360 horas) em áreas como Comunicação, Administração, Sociologia, Ciência de Dados, Marketing ou *Customer Experience* (CX), homologados pelo MEC;
- c) **Experiência Profissional:** Ter, no mínimo, 04 (quatro) anos de experiência comprovada em consultoria ou gestão de projetos de pesquisa com uso da solução CONTRATADA, por meio de carta de referência institucional e vínculo empregatício, não sendo aceito contrato no regime de estágio.

6.2.4.2 A exigência de perfis de formação acadêmica e experiência profissional mínimos descritos nos subitens 6.2.4.1.1, 6.2.4.1.2 e 6.2.4.1.3 baseia-se na condição essencial de que a licitante apresente equipe de profissionais com comprovada capacidade técnica e experiência com as metodologias de pesquisa a serem aplicadas na execução do objeto contratual, pois o nível de credibilidade, rigor metodológico e científico na coleta dos dados, na interpretação dos resultados e na análise estratégica das informações são fundamentais para subsidiar adequadamente a tomada de decisão e definição de ações estratégicas por parte da CAIXA.

6.2.4.3 Para comprovação da formação acadêmica e da experiência profissional descritas nos currículos dos profissionais indicados pela CONTRATADA, serão aceitos:

- **Formação Acadêmica:** diploma ou certificado de conclusão de curso de Graduação, Pós-graduação Lato Sensu, Mestrado, Doutorado ou Pós-doutorado emitidos por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC (Ministério da Educação).
- **Experiência Profissional:** carteira assinada, contrato de trabalho, contrato e/ou declaração de prestação de serviços, contrato social de empresa em que conste como sócio, ou qualquer outro documento válido legalmente, desde que, em qualquer das hipóteses, haja indicação expressa das qualificações e experiência profissionais, na área do ITEM de serviço em que o profissional irá atuar, discriminando sua atuação, constando, entre outros dados, o nome

completo das(s) empresa(s), instituto(s) ou entidade(s) na(s) qual(is) desempenhou a(s) respectiva(s) função(ões), acompanhado de declarações ou atestados de capacidade técnica emitidos pelas empresas onde os serviços foram prestados, em anexo.

- 6.2.4.4 A CONTRATADA deverá manter, durante toda a vigência do contrato, a equipe de profissionais exigida no momento da assinatura do contrato, podendo completá-la ou substituí-la, quando necessário, por profissionais igualmente qualificados.
- 6.2.4.5 Caso os profissionais envolvidos na prestação de serviço demonstrem incapacidade técnica, a CONTRATADA deverá assumir o ônus e realizar substituição de pesquisadores, coordenadores de pesquisa, moderadores, entrevistadores, ou quaisquer profissionais envolvidos na execução dos serviços contratados, por outros de igual perfil, comprovadamente com experiência e formação acadêmica compatíveis.
- 6.2.4.6 No prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, a contar da data de assinatura do Contrato, as CONTRATADAS deverão comprovar possuir a estrutura técnica e operacional apresentada para efeito de concorrência neste certame, com instalações físicas adequadas, pessoal e meio de comunicação que viabilizem o pronto atendimento às solicitações da CAIXA, assim como também deverá apresentar a relação nominal dos profissionais que comporão a equipe técnica mínima que atenderá às demandas objeto deste termo de referência.
- 6.2.4.7 A comprovação pelas licitantes da disponibilidade dos profissionais para compor as Equipes de Atendimento poderá ser feita por meio da apresentação dos seguintes documentos: comprovação do vínculo empregatício, contrato de prestação de serviços, vínculo societário entre a licitante e o profissional ou declaração de contratação futura do profissional, acompanhada de declaração de anuência do profissional.
- 6.2.4.8 Caso a licitante participe para 2 (dois) ou mais itens, deverá comprovar dispor de equipe profissional segregada para cada item para o qual esteja participando, de acordo com os perfis de formação acadêmica e experiência mínimos, acima indicados.

## **7 INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA**

- 7.1 Quanto ao **ITEM I** deste Termo de Referência – Pesquisas de marketing e Mercadológicas Qualitativas, com a realização de Grupos Focais e/ou Entrevistas em Profundidade, compreendendo o planejamento, a coleta de dados, análise dos achados, elaboração, apresentação de resultados e análise de informações estratégicas, conforme itens, condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento e seus anexos.
  - 7.1.1 Para dimensionamento de sua proposta, a Licitante deverá examinar as seguintes especificações técnicas relativas à prestação dos serviços de

pesquisas qualitativas de marketing e mercadológica previstas neste Termo de Referência:

**7.1.1.1 Grupo Focal:**

7.1.1.1.1 População-Alvo: residentes permanentes no Brasil, com 16 (dezesesseis) anos de idade ou mais. Pessoas Físicas e/ou representantes de Pessoas Jurídicas.

7.1.1.1.2 Composição dos grupos: de 8 (oito) a 15 (quinze) integrantes.

7.1.1.1.3 Tempo de duração: até 120 (cento e vinte) minutos por Grupo Focal.

7.1.1.1.4 Abrangência e Distância: abrangência nacional com realização de Grupo Focal em capitais e regiões metropolitanas e/ou em municípios do interior dos estados ou do Distrito Federal.

7.1.1.1.5 Quantidade estimada: a estimativa é de 360 (trezentos e sessenta) participantes de Grupo Focal/ano, sendo 180 (cento e oitenta) participantes em Grupos Focais presenciais e 180 (cento e oitenta) participantes de Grupos Focais remotos (por videoconferência).

7.1.1.1.6 Seleção, recrutamento, realização dos Grupos Focais, análise e apresentação dos resultados: responsabilidade da CONTRATADA.

**7.1.1.2 Entrevistas em Profundidade:**

7.1.1.2.1 População-Alvo: residentes permanentes no Brasil, com 16 (dezesesseis) anos de idade ou mais. Pessoas Físicas e/ou representantes de Pessoas Jurídicas.

7.1.1.2.2 Composição: entrevistas individuais.

7.1.1.2.3 Tempo de duração: até 90 (noventa) minutos por entrevista.

7.1.1.2.4 Abrangência e Distância: abrangência nacional com realização de Entrevistas em Profundidade em capitais e regiões metropolitanas e/ou em municípios do interior dos estados ou do Distrito Federal.

7.1.1.2.5 Quantidade estimada: a estimativa é de 90 (noventa) participantes para Entrevistas em Profundidade/ano, sendo 30 (trinta) participantes para entrevistas presenciais e 60 (sessenta) participantes para entrevistas remotas (por videoconferência).

7.1.1.2.6 Seleção, recrutamento, realização das entrevistas, análise e apresentação dos resultados: responsabilidade da CONTRATADA.

**7.2** Quanto ao **ITEM II** deste Termo de Referência – Pesquisas de marketing e Mercadológicas Quantitativas, com a realização de entrevistas em domicílio, ponto-de-fluxo, telefônicas e/ou via web, compreendendo o planejamento, a coleta de dados, análise dos achados, elaboração, apresentação de resultados e análise de informações estratégicas, conforme itens, condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento e seus anexos.

- 7.2.1 Para dimensionamento de sua proposta, a Licitante deverá examinar as seguintes especificações técnicas relativas à prestação dos serviços de pesquisas quantitativas de marketing e mercadológica previstas neste Termo de Referência:
- 7.2.1.1 Entrevistas Presenciais (em domicílio e/ou ponto-de-fluxo):
- 7.2.1.1.1 População-Alvo: residentes permanentes no Brasil, com 16 (dezesesseis) anos de idade ou mais.
- 7.2.1.1.2 Composição: entrevistas individuais.
- 7.2.1.1.3 Tempo de duração: até 30 (sessenta) minutos por entrevista.
- 7.2.1.1.4 Abrangência e Amostragem: nacional, aleatória em várias etapas, representativa da população brasileira, distribuídas em no mínimo 140 (cento e quarenta) municípios selecionados randomicamente nas 27 Unidades da Federação e/ou amostragem regional, estadual, municipal ou qualquer outro desenho amostral conforme abrangência do projeto.
- 7.2.1.1.5 Quantidade estimada: a estimativa é de 32.820 (trinta e dois mil oitocentos e vinte) entrevistas presenciais (em domicílio e/ou ponto-de-fluxo/ano)
- 7.2.1.1.6 Desenho amostral, realização do trabalho de campo, análise e apresentação dos resultados: responsabilidade da CONTRATADA.
- 7.2.1.2 Entrevistas Remotas (Via Web e/ou Telefônicas via *Computer Assisted Telephone Interviewing* - CATI):
- 7.2.1.2.1 População-Alvo: residentes permanentes no Brasil, com 16 (dezesesseis) anos de idade ou mais.
- 7.2.1.2.2 Composição: entrevistas individuais.
- 7.2.1.2.3 Tempo de duração: até 30 (trinta) minutos por entrevista.
- 7.2.1.2.4 Abrangência e Amostragem: nacional probabilística, ou qualquer outro desenho amostral conforme abrangência de cada projeto de pesquisa, respeitando uma abordagem que garanta que a pesquisa seja representativa, confiável e estatisticamente válida.
- 7.2.1.2.5 Quantidade estimada: a estimativa total é de 57.000 (cinquenta e sete mil) entrevistas, sendo 35.400 (trinta e cinco mil) entrevistas remotas via web e 21.600 (vinte e um mil) por telefone.
- 7.2.1.2.6 Desenho amostral, realização do trabalho de campo, análise e apresentação dos resultados: responsabilidade da CONTRATADA.
- 7.3 Quanto ao **ITEM III** deste Termo de Referência – Pesquisas de Marketing e Mercadológicas, com a utilização de solução tecnológica para pesquisa e feedback, compreendendo o planejamento, a coleta de dados, análise dos achados, elaboração, apresentação de resultados e análise de informações estratégicas, conforme itens, condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento e seus anexos.

- 7.3.1 População Alvo: residentes permanentes no Brasil, com 16 (dezesesseis) anos de idade ou mais.
- 7.3.2 Abrangência e Amostragem: nacional probabilística, ou qualquer outro desenho amostral conforme abrangência de cada projeto de pesquisa, respeitando uma abordagem que garanta que a pesquisa seja representativa, confiável e estatisticamente válida.
- 7.3.3 Quantidade estimada: a estimativa total é de 6.000.000 (seis milhões de respostas) por ano e quantidade de disparos ilimitada.
- 7.3.4 Desenho amostral, realização do trabalho de campo, análise e apresentação dos resultados: responsabilidade da CONTRATADA.
- 7.3.5 A empresa deverá garantir treinamento para usuários e administradores contemplando todas as funcionalidades previstas na ferramenta, incluindo geração de dashboards e gráficos, e suas eventuais atualizações e evoluções.
- 7.3.6 A solução tecnológica deverá prever grau máximo de criticidade em segurança da informação – lei geral de proteção de dados (LGPD).
- 7.3.7 A solução tecnológica deverá dispor de dashboard dinâmico com atualização automática e disponibilização dos dados em tempo real, bem como permitir a categorização automatizada dos feedbacks abertos recebidos, por meio de inteligência artificial ou outro recurso de análise semântica.
- 7.3.8 A solução tecnológica de pesquisa de CX deve ser plataforma completa, integrada, flexível, parametrizável e escalável e deve ser implantada de forma resiliente, e que não afete a confiabilidade dos demais sistemas e serviços da CAIXA que venham a se integrar, devendo permanecer disponível, mesmo que algum sistema, serviço ou componentes da solução estejam fora de operação.
- 7.3.9 Deve possuir arquitetura que permita disponibilidade 24 x 7 x 365 ainda que existam rotinas de fechamento diário.
- 7.3.10 Deve atender todas as funcionalidades e requisitos técnicos incluindo, os funcionais e não funcionais constantes neste TR, bem como comportar as integrações necessárias com a CAIXA, para viabilizar sua perfeita utilização.
- 7.3.11 Além disso, deverá garantir transferência de conhecimento, quando da finalização do contrato.
- 7.3.12 FALHAS DE HOSPEDAGEM E BACKUP
  - 7.3.12.1 A Contratada deve possuir, plano de continuidade, recuperação de desastres e contingência de negócio, que possa ser testado regularmente, objetivando a disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção, bem como desenvolver e colocar em prática procedimentos de respostas a incidentes relacionados com os serviços.



- 7.3.12.2 O referido plano de continuidade deverá ser informado para a CAIXA como parte das ações de acompanhamento do contrato, e deverá ser atualizado e testado anualmente, ou em qualquer mudança significativa do ambiente.
- 7.3.12.3 A atuação, em caráter de contingência, causada por uma eventual indisponibilidade do serviço prestado, considera as seguintes premissas:
- 7.3.12.4 O plano de continuidade deve possuir os seguintes elementos em sua composição:
- A obrigatoriedade do plano de continuidade se estende para empresas que sejam subcontratadas pela Contratada.
  - A Contratada deve considerar, como parte do plano de continuidade, os diferentes ambientes de risco e o grau de mitigação de riscos necessários para proteger a Instituição, caso seja necessário colocar o plano em prática.
  - A avaliação de riscos e dos processos críticos devem levar em consideração instrumentos específicos, como um BIA – Business Impact Analysis.
  - A Contratada, visando a continuidade dos negócios, deve implantar uma política de backup,
- 7.4 As CONTRATADAS devem apresentar solidez financeira, presença no Brasil e deve, ainda oferecer atendimento e suporte (telefônico e por meio eletrônico), em língua portuguesa, em qualquer dia da semana e de maneira ininterrupta no intervalo entre 08h e 22h; especialmente durante a realização dos trabalhos de campo, a fim de prestar esclarecimentos e sanar dúvidas com os coordenadores responsáveis pelas pesquisas, providenciar correções na execução das pesquisas em andamento e qualquer outra ação que se faça necessária para garantir a qualidade do serviço executado.
- 7.5 As CONTRATADAS devem estruturar-se de modo compatível, prover e manter toda a infraestrutura necessária à prestação dos serviços previstos neste termo de referência, com a qualidade e rigor exigidos, garantindo a plena operacionalidade, inclusive considerados os casos de greve ou paralisação de qualquer natureza.
- 7.6 A CONTRATADA para os serviços de pesquisas que utilizem metodologia quantitativas, disponibilizará à CAIXA, por meio da internet, ferramenta online hábil (dashboard) a facultar consultas e cruzamentos de dados e informações, a fim de garantir autonomia à CAIXA para realizar as respectivas consultas e cruzamentos de seu interesse, gerando conhecimento útil à tomada de decisão e definição de ações estratégicas, baseada em dados.
- 7.7 A CONTRATADA deverá garantir, quando demandado pela CAIXA, a realização do trabalho de campo e coleta de dados, para as diversas modalidades de pesquisa, em qualquer dia da semana, em qualquer período do ano, enquanto durar o contrato, bem como o funcionamento do sistema online de acompanhamento a ser disponibilizado à CAIXA.

- 7.8 A CONTRATADA deverá garantir que o trabalho de coleta de dados seja exclusivo para cada pesquisa demandada pela CAIXA, não sendo admitida a coleta de dados concomitante para outros clientes da CONTRATADA; prática conhecida no mercado como “carona” e não aceita pela CAIXA.
- 7.9 A CONTRATADA deverá ser capaz de realizar pesquisas nas diversas modalidades previstas neste TR, com segmentos específicos, como: clientes, não-clientes, segmentos profissionais, população em situação de vulnerabilidade social, entre outras a depender das estratégias da CAIXA.
- 7.10 A CONTRATADA deverá garantir, complementarmente à realização das pesquisas solicitadas, sempre que demandada e sem ônus para a CAIXA, a realização de análises de dados, informações, cruzamentos de diferentes variáveis, análises qualitativas e quantitativas dos principais achados, análises estratégicas e de inteligência tanto de uma pesquisa específica quanto do conjunto de pesquisas realizadas; disponibilizando informações e percepções estratégicas que vão além da demonstração estática dos dados e informações coletados nas pesquisas.
- 7.11 A CONTRATADA deverá, ainda, adotar na execução dos serviços, boas práticas de sustentabilidade ambiental, de otimização de recursos, de redução de desperdícios e de redução da poluição.
- 7.12 A CONTRATADA deverá, sempre que necessário, participar de reuniões virtuais e/ou presenciais com a CAIXA. No caso específico de reuniões presenciais, se houver necessidade, estima-se uma reunião por trimestre em Brasília DF, sem custo para a CAIXA, a fim de realizar apresentação de pesquisas e/ou debater assuntos de interesse da CAIXA relacionados aos serviços contratados.
- 7.13 Não há restrição de fornecedores.

## **8 FORMA E ETAPAS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS – ITEM I E ITEM II**

- 8.1 A forma de execução dos serviços relativos aos projetos de pesquisas de marketing e mercadológica Qualitativas (Grupo Focal e/ou Entrevistas em Profundidade) e Quantitativas (Entrevistas em domicílio, ponto-de-fluxo, via web e/ou telefônica) contempla as seguintes etapas, a partir da assinatura do contrato:
- 8.1.1 **Briefing:** a demanda é formalizada pela CAIXA, por meio comunicação eletrônica (ordem de serviço) e encaminhamento de *briefing* que estabelece o escopo da pesquisa. O *briefing* será disponibilizado pela área técnica da CAIXA.

- 8.1.2 **Planejamento de Pesquisa:** a partir do *briefing* a CONTRATADA elabora o Planejamento de Pesquisa que deverá ser aprovado pela CAIXA, contemplando: o contexto, os objetivos da pesquisa, o público-alvo e o plano amostral, informações de local, forma de coleta e período de realização das Entrevistas em domicílio, ponto-de-fluxo, via web e/ou telefônica, Grupo Focal e/ou Entrevistas em Profundidade, os referenciais teórico-metodológicos de pesquisa, pré-teste, os procedimentos de controle de qualidade, os equipamentos, softwares e tecnologias a serem utilizados, o instrumento e procedimentos de coleta de dados(questionário/roteiro), a equipe de profissionais envolvidos, cronograma e orçamento/precificação do projeto de pesquisa.
- 8.1.2.1 O cronograma definido no Planejamento de Pesquisa deverá estar alinhado às necessidades e urgências estabelecidas pela equipe técnica da CAIXA.
- 8.1.2.2 Nos casos em que a área técnica da CAIXA não aprovar o Planejamento de Pesquisa, a CONTRATADA deverá reformulá-lo imediatamente e submetê-lo para nova apreciação.
- 8.1.3 **Plano Amostral:** elaborado pela CONTRATADA na etapa de Planejamento de Pesquisa. A CAIXA poderá a qualquer momento solicitar à CONTRATADA a disponibilização de todos os dados e informações que originaram o Plano Amostral, incluindo, também, mas não exclusivamente:
- a) Qualitativa Grupo Focal e/ou Entrevistas em Profundidade: fichas de recrutamento de Grupo Focal, fichas de seleção das Entrevistas em Profundidade, indicação do cadastro utilizado para seleção de pessoas, de acordo com o perfil e crivos definidos no planejamento, garantida a transparência e o rigor metodológico da amostra em cada projeto de pesquisa.
  - b) Quantitativa em Domicílio e/ou Ponto-de-Fluxo: dados e cálculos utilizados para definição de amostragem nacional, aleatória em várias etapas, representativa da população brasileira, incluindo a participação de residentes com 16 anos ou mais, distribuídas em no mínimo 140 (cento e quarenta) municípios selecionados randomicamente nas 27 Unidades da Federação e/ou amostragem regional, estadual, municipal ou qualquer outro desenho amostral conforme abrangência do projeto, garantida a transparência e o rigor metodológico da amostra em cada projeto de pesquisa.
  - c) Quantitativa Telefônica e/ou Via Web: dados e cálculos utilizados para a definição de amostragem nacional probabilística com seleção aleatória de números telefônicos do Cadastro da Anatel (Fixo e Móvel) e/ou e-mails, incluindo a participação de residentes com 16 anos ou mais, nas 27 Unidades da Federação, em qualquer município selecionado aleatoriamente, ou qualquer outro desenho amostral conforme abrangência do projeto, garantida a transparência e o rigor metodológico da amostra em cada projeto de pesquisa.
- 8.1.4 **Pré-Teste:** teste e ajuste do instrumento de coleta de dados realizado pela CONTRATADA a cada projeto de pesquisa: roteiros nos casos de Grupo Focal

e/ou Entrevistas em Profundidade; e questionários nos casos de entrevistas em domicílio, ponto-de-fluxo, telefônica e/ou via web.

- 8.1.4.1 Se o pré-teste indicar a inadequação do todo ou de parte de um questionário ou roteiro, é responsabilidade da CONTRATADA reformulá-lo e submetê-lo a nova apreciação da área técnica da CAIXA.
- 8.1.4.2 A fase de pré-teste deverá ser repetida, sem ônus para a CAIXA, enquanto não houver versão final do questionário ou roteiro aprovado pela área técnica da CAIXA para aplicação em campo.
- 8.1.5 **Coleta de Dados:** corresponde à realização de Grupo Focal e/ou Entrevistas em Profundidade, entrevistas em domicílio, ponto-de-fluxo, telefônica e/ou via web, uma vez que utilizam os respectivos instrumentos para a mais eficiente coleta de dados, após análise do *briefing* e escolha das mais adequadas metodologias e técnicas de pesquisa.
  - 8.1.5.1 Considera-se necessário para coleta de dados o uso de equipamentos qualificados, como computadores, softwares, aparelho GPS, tablets, gravadores, aparelho de vídeo-gravação, data show, instalações adequadas, capacitação de pesquisadores e outras atividades relacionadas a execução do serviço, de acordo com cada projeto de Pesquisa de Marketing e Mercadológica pública demandado pela CAIXA.
  - 8.1.5.2 A CONTRATADA deverá responsabilizar-se por softwares, equipamentos, materiais, instalações, mão de obra, capacitações e demais atividades técnicas relacionadas diretamente à prestação qualificada do serviço.
  - 8.1.5.3 A CONTRATADA deverá garantir, quando demandado pela CAIXA, a realização do trabalho de campo e coleta de dados, para as diversas modalidades de pesquisa, em qualquer dia da semana, em qualquer período do ano, enquanto durar o contrato, bem como o funcionamento do sistema online de acompanhamento a ser disponibilizado à CAIXA.
    - 8.1.5.3.1 Entende-se por trabalho de campo a etapa de coleta de dados na execução das pesquisas, consistindo em: realização de Grupo Focal e/ou Entrevistas em Profundidade, no caso das pesquisas qualitativas; coleta de dados através de questionário por meio entrevistas em domicílio, ponto-de-fluxo, por meio telefônico e/ou via web, no caso das pesquisas quantitativas.
    - 8.1.5.3.2 A CONTRATADA deverá garantir que o trabalho de coleta de dados seja exclusivo para cada pesquisa demandada pela CAIXA, não sendo admitida a coleta de dados concomitante para outros clientes da CONTRATADA; prática conhecida no mercado como “carona” e não aceita pela CAIXA.
  - 8.1.5.4 Nas pesquisas qualitativas: a CONTRATADA deverá assegurar a moderação qualificada, que propicie ambiente favorável à realização de Grupo Focal e/ou Entrevistas em Profundidade, garantindo eficiência e eficácia no alcance dos objetivos estabelecidos e no cumprimento do cronograma de cada pesquisa.

- 8.1.5.5 Nas pesquisas quantitativas: a CONTRATADA deverá assegurar a aplicação dos questionários de forma qualificada pelos entrevistadores, garantindo eficiência e eficácia no alcance dos objetivos estabelecidos e no cumprimento do cronograma de cada pesquisa.
- 8.1.6 **Checagem de Dados:** consiste em analisar a consistência e consolidar os dados.
- a) Qualitativas (Grupo Focal e/ou Entrevistas em Profundidade): as checagens consistem nas seguintes etapas:
- Utilização do cadastro nacional do Controle de Qualidade do Recrutamento (CRQ), para evitar participantes frequentes;
  - Verificação de 100% das respostas do questionário de recrutamento;
  - Supervisão do trabalho de transcrição de pelo menos uma entrevista por profissional que transcreveu.
  - Indicação de funcionário tecnicamente qualificado da CONTRATADA para acompanhar e monitorar, presencialmente ou *online*, a realização dos Grupo Focal e/ou Entrevistas em Profundidade.
- b) Quantitativas (em domicílio, ponto-de-fluxo, via web e/ou telefônica): As checagens consistem, principalmente, em escutar as entrevistas gravadas, realizar a validação de respondentes e verificar a qualidade das respostas em sua totalidade com o objetivo de atestar a qualidade do serviço. A CONTRATADA deverá realizar checagem de pelo menos 20% do total de entrevistas feitas por cada entrevistador.
- 8.2 A CONTRATADA deverá zelar pelo rigor metodológico em todo o processo garantindo a confiabilidade e validade dos dados, sempre observando os critérios e procedimentos consolidados na literatura técnica da área.
- 8.3 Além da checagem e auditoria realizadas pela CONTRATADA, a CAIXA poderá, a seu critério e a seu tempo, realizar auditoria própria, fazendo a checagem das entrevistas quantitativas e qualitativas, inclusive em ambiente da CONTRATADA, se necessário.

## **9 FORMA E ETAPAS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS – ITEM III**

- 9.1 A forma de execução dos serviços relativos aos projetos de pesquisas com uso de software de pesquisa e feedback envolvem a operação da solução tecnológica conforme as etapas descritas abaixo, a partir da assinatura do contrato:
- 9.1.1 **Briefing:** a demanda é formalizada pela CAIXA, por meio comunicação eletrônica (ordem de serviço) e encaminhamento de briefing que estabelece o



escopo da pesquisa. O briefing será disponibilizado pela área técnica da CAIXA.

- 9.1.2 **Planejamento de Pesquisa:** a partir do briefing a CONTRATADA elabora o Planejamento de Pesquisa que deverá ser aprovado pela CAIXA, contemplando: o contexto, os objetivos da pesquisa, o público-alvo e o plano amostral, informações de forma de coleta e período de disponibilização da pesquisa, os referenciais teórico-metodológicos de pesquisa, pré-teste, os procedimentos de controle de qualidade, o instrumento e procedimentos de coleta de dados(questionário), a equipe de profissionais envolvidos, cronograma e orçamento/precificação do projeto de pesquisa.
  - 9.1.2.1 O cronograma definido no Planejamento de Pesquisa deverá estar alinhado às necessidades e urgências estabelecidas pela equipe técnica da CAIXA.
  - 9.1.2.2 Nos casos em que a área técnica da CAIXA não aprovar o Planejamento de Pesquisa, a CONTRATADA deverá reformulá-lo imediatamente e submetê-lo para nova apreciação.
- 9.1.3 **Plano Amostral:** elaborado pela CONTRATADA na etapa de Planejamento de Pesquisa. A CAIXA poderá a qualquer momento solicitar à CONTRATADA a disponibilização de todos os dados e informações que originaram o Plano Amostral, incluindo, também, mas não exclusivamente:
  - 9.1.3.1 Dados e cálculos utilizados para definição de amostragem nacional, aleatória em várias etapas, representativa da população brasileira, incluindo a participação de residentes com 16 anos ou mais, distribuídas em no mínimo 140 (cento e quarenta) municípios selecionados randomicamente nas 27 Unidades da Federação e/ou amostragem regional, estadual, municipal ou qualquer outro desenho amostral conforme abrangência do projeto, garantida a transparência e o rigor metodológico da amostra em cada projeto de pesquisa.
  - 9.1.3.2 Dados e cálculos utilizados para a definição de amostragem nacional probabilística com seleção aleatória e-mails, incluindo a participação de residentes com 16 anos ou mais, nas 27 Unidades da Federação, em qualquer município selecionado aleatoriamente, ou qualquer outro desenho amostral conforme abrangência do projeto, garantida a transparência e o rigor metodológico da amostra em cada projeto de pesquisa.
- 9.1.4 **Pré-Teste:** teste e ajuste do instrumento de coleta de dados realizado pela CONTRATADA a cada projeto de pesquisa.
  - 9.1.4.1 Se o pré-teste indicar a inadequação do todo ou de parte de um questionário ou roteiro, é responsabilidade da CONTRATADA reformulá-lo e submetê-lo a nova apreciação da área técnica da CAIXA.
  - 9.1.4.2 A fase de pré-teste deverá ser repetida, sem ônus para a CAIXA, enquanto não houver versão final do questionário ou roteiro aprovado pela área técnica da CAIXA para aplicação em campo.
- 9.1.5 **Coleta de Dados:** corresponde à realização da aplicação das pesquisas, utilizando os respectivos instrumentos para a mais eficiente coleta de dados,



após análise do briefing e escolha das mais adequadas metodologias e técnicas e compreende as seguintes etapas:

- Disponibilização e gerenciamento de campanhas de pesquisa conforme cronograma de demandas da CAIXA.
  - Disparo automático e ilimitado de formulários com base nas regras definidas por projeto.
  - Monitoramento contínuo das coletas com possibilidade de ajustes e reenvio conforme desempenho da campanha.
- 9.1.5.1 Considera-se necessário para coleta de dados o uso de equipamentos qualificados, capacitação de pesquisadores e outras atividades relacionadas a execução do serviço, de acordo com cada projeto de Pesquisa de Marketing e Mercadológica demandado pela CAIXA.
- 9.1.5.2 A CONTRATADA deverá responsabilizar-se por softwares, equipamentos, materiais, instalações, mão de obra, capacitações e demais atividades técnicas relacionadas diretamente à prestação qualificada do serviço.
- 9.1.5.3 A CONTRATADA deverá garantir, quando demandado pela CAIXA, a realização da coleta de dados, em qualquer dia da semana, em qualquer período do ano, enquanto durar o contrato, bem como o funcionamento do sistema online de acompanhamento a ser disponibilizado à CAIXA.
- 9.1.5.4 A CONTRATADA deverá garantir que o trabalho de coleta de dados seja exclusivo para cada pesquisa demandada pela CAIXA, não sendo admitida a coleta de dados concomitante para outros clientes da CONTRATADA; prática conhecida no mercado como “carona” e não aceita pela CAIXA.
- 9.1.5.5 CONTRATADA deverá assegurar a aplicação dos questionários de forma qualificada pelos entrevistadores, garantindo eficiência e eficácia no alcance dos objetivos estabelecidos e no cumprimento do cronograma de cada pesquisa.
- 9.1.6 **Checagem e Validação dos Dados:** consiste em implementar mecanismos de verificação automática e análise da consistência dos dados, evitando registros duplicados, respostas inválidas ou fora do padrão esperado.
- 9.1.6.1 A CONTRATADA deverá garantir que os dados passarão por processos de validação interna da plataforma, com aplicação de regras de negócio previamente acordadas com a CAIXA (ex.: controle de tempo de resposta, preenchimento obrigatório de campos, detecção de respostas padrão etc.).
- 9.1.6.2 Para prevenção de respostas automatizadas (*bots*), a solução deverá conter mecanismos como:
- Uso de *reCAPTCHA* ou equivalente antes do envio da pesquisa;
  - Controle de IPs e dispositivos com bloqueio ou alerta em caso de acessos repetitivos em curto intervalo;
  - Detecção de respostas anômalas, como preenchimento instantâneo de todos os campos ou padrões de repetição não compatíveis com comportamento humano;

- Opção de aplicar cookies de rastreamento (observando LGPD) para limitar múltiplos acessos do mesmo usuário em janelas reduzidas de tempo.
- 9.1.6.3 Deverá ser disponibilizado log de envio e recebimento, com registro dos canais utilizados, horários de disparo, taxa de entrega e de resposta de campanha.
- 9.1.6.4 A CONTRATADA deverá apresentar relatório técnico de checagem dos dados, a cada ciclo de pesquisa, com informações sobre o número de respostas válidas, exclusões, eventuais inconsistências detectadas e medidas corretivas adotadas.
- 9.1.6.5 A CAIXA poderá solicitar auditorias amostrais nos dados coletados e terá acesso integral aos registros aos registros brutos das respostas, para fins de auditoria ou reanálise.
- 9.1.7 **Acompanhamento e Análise dos Resultados:** a CONTRATADA deverá disponibilizar dashboards interativos, atualizados continuamente, com filtros por público, período, unidade, canal, indicador e demais critérios relevantes.
  - 9.1.7.1 Categorização automática dos feedbacks abertos com uso de inteligência artificial ou técnicas de mineração de texto.
  - 9.1.7.2 Geração de relatórios sintéticos e analíticos, com exportação em formato PDF, Excel ou outro compatível com o sistema interno da CAIXA.
- 9.2 A CONTRATADA deverá zelar pelo rigor metodológico em todo o processo garantindo a confiabilidade e validade dos dados, sempre observando os critérios e procedimentos consolidados na literatura técnica da área.
- 9.3 Além da checagem e auditoria realizadas pela CONTRATADA, a CAIXA poderá, a seu critério e a seu tempo, realizar auditoria própria, fazendo a checagem das entrevistas, inclusive em ambiente da CONTRATADA, se necessário.

## **10 FORMA DE ENTREGA DOS PRODUTOS E REMUNERAÇÃO**

- 10.1 **ITEM I: Forma de Entrega dos Produtos e Remuneração de Pesquisa Qualitativa**
  - 10.1.1 A CAIXA remunerará os serviços de Pesquisa de Marketing e Mercadológica Qualitativa em duas parcelas iguais, por fase de pesquisa, da seguinte forma:
    - 10.1.1.1 **1ª Parcela – Entrega Parcial do Item I:** paga após a Conclusão do Campo: pagamento da parcela referente à realização dos trabalhos de campo, correspondente a 50% (cinquenta por cento) do valor total do projeto, no 12º (décimo segundo) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, após a CAIXA receber, aprovar e atestar as seguintes entregas feitas pela empresa CONTRATADA em meio digital (*pen drive*/HD externo) e por meio de armazenamento e compartilhamento de arquivo compactado em nuvem (com a utilização de senha para acesso à nuvem e para descompactação do arquivo), no “Microsoft Office SharePoint Online”, plataforma utilizada pela CAIXA:

- a) Projeto de Pesquisa / Plano de trabalho (formato Microsoft Office Word - arquivo aberto);
- b) Projeto de Pesquisa / Plano de trabalho Executivo da pesquisa aprovados pela CAIXA (formato Microsoft Office PowerPoint - arquivo aberto);
- c) Instrumento de coleta de dados (Ficha de Recrutamento e Roteiro, conforme o caso) (formato Microsoft Office Word - arquivo aberto);
- d) Fichas de recrutamento, em meio digital, de todos os convidados a participarem e de todos os participantes dos Grupos Focais devidamente preenchidas (formato Adobe PDF);
- e) Comprovantes, em meio digital, de consulta ao Controle de Qualidade no Recrutamento (CRQ) obtidos junto a ABEP para todos os convidados a participarem e todos os participantes dos Grupos Focais, (formato Adobe PDF);
- f) Comprovantes, em meio digital, de atualização do Controle de Qualidade no Recrutamento (CRQ), obtidos junto a ABEP, todos os convidados a participarem e de todos os participantes dos Grupos Focais (formato Adobe PDF).
- g) Gravação audiovisual (formato MP4), de todos os eventos para as pesquisas realizadas por meio da técnica de Grupo Focal.
- h) Outros materiais, tais como fotografias e documentos produzidos, registrados ou coletados, na realização das pesquisas feitas por meio da técnica de Grupo Focal.
- i) Gravações dos áudios de todas as entrevistas realizadas (formato MP3), para as pesquisas feitas por meio da técnica de Entrevista em Profundidade.
- j) Transcrição das Entrevistas em Profundidade ou dos Grupos Focais (formato Microsoft Office Word - arquivo aberto).

10.1.1.1.1 Durante o processo de execução de pesquisas de marketing e mercadológica com Grupo Focal, a CONTRATADA deverá providenciar e disponibilizar transmissão on-line via *web streaming* para acompanhamento remoto da área técnica da CAIXA.

10.1.1.1.2 A CONTRATADA deverá enviar os arquivos/produtos parciais para a CAIXA, relativos aos projetos de pesquisa com Grupo Focal e/ou Entrevista em Profundidade, de acordo com os prazos descritos a seguir:

- Destaques Parciais: enviados por e-mail e disponibilizados em ambiente virtual acessível à CAIXA para *download*, contendo os principais destaques captados durante a realização dos Grupo Focal e/ou Entrevistas em Profundidade. Prazo: até 8 (oito) horas após a realização de cada Grupo Focal e/ou Entrevista em Profundidade. Caso o Grupo Focal e/ou a Entrevista em Profundidade seja encerrada após as 19 (dezenove) horas do dia, a CAIXA poderá encaminhar os destaques até às 12(doze) horas do dia imediatamente posterior.

- Material do Trabalho de Campo: documento eletrônico (arquivos de vídeo dos Grupo Focal e arquivos de áudio e/ou vídeo das Entrevistas em Profundidade), disponibilizados em ambiente virtual acessível à CAIXA para *download*. Prazo: até 48 (quarenta e oito) horas após a realização do último Grupo Focal e/ou da última Entrevista em Profundidade de cada projeto de pesquisa demandado pela CAIXA.
- Transcrições: documento eletrônico enviado por e-mail e disponibilizado em ambiente virtual acessível à CAIXA para *download*, contendo o conteúdo completo dos registros de áudio dos Grupo Focal e/ou das Entrevistas em Profundidade transformado em texto, reproduzindo fiel e literalmente o que foi dito pelos entrevistados. Prazo: até 48 (quarenta e oito) horas após a realização do último Grupo Focal e/ou da última Entrevista em Profundidade de cada projeto de pesquisa demandado pela CAIXA.

10.1.1.1.3 De acordo com a realidade de cada projeto de pesquisa, a critério da CAIXA, os prazos estabelecidos para entrega de produtos poderão ser prorrogados.

10.1.1.2 **2ª Parcela – Produto 2:** paga após a Conclusão da Pesquisa: pagamento da parcela referente à conclusão e apresentação da pesquisa, correspondente a 50% (cinquenta por cento) do valor total do projeto, no 12º (décimo segundo) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, após a CAIXA receber, aprovar e atestar as seguintes entregas (incluindo as recomendações) feitas pela empresa CONTRATADA em meio digital (*pen drive*/HD externo) e por meio de armazenamento e compartilhamento de arquivo compactado em nuvem (com a utilização de senha para acesso à nuvem e para descompactação do arquivo), no “Microsoft Office SharePoint Online”, plataforma utilizada pela CAIXA.

a) Apresentação oral em Brasília/DF, podendo ser realizada de forma virtual, a critério da CAIXA, quando esta considerar mais conveniente;

b) Relatório Analítico Conclusivo (formato Microsoft Office Word - arquivo aberto), devidamente assinado pelo responsável técnico pelo estudo, devidamente identificado.

c) Apresentação em Power Point (formato Microsoft Office Powerpoint - arquivo aberto);

d) Resumo Executivo (apresentação estratégica) em Power Point (formato Microsoft Office Powerpoint - arquivo aberto).

e) Declaração de que todas as imagens e todos os dados utilizados na elaboração dos relatórios e das apresentações dos resultados foram devidamente autorizados ou são de públicas (livres de direitos autorais) ou foram produzidos pela própria empresa e que as fontes estão devidamente citadas nos referidos documentos, quando necessário, podendo ser utilizados pela CAIXA livremente.

10.1.1.2.1 A Apresentação Final deverá ser enviada por e-mail e disponibilizado em ambiente virtual acessível à CAIXA para download, cujo conteúdo deverá

contemplar os tópicos descritos a seguir, relativos aos projetos de pesquisa com Grupo Focal e/ou Entrevistas em Profundidade em até 10 (dez) dias corridos contados a partir do término da coleta de dados.

10.1.1.2.2 A apresentação enviada à área técnica da CAIXA será submetida a avaliação, caso não seja aprovada, o documento será devolvido à CONTRATADA para os ajustes. A CONTRATADA deverá reenviar a Apresentação corrigida em até 24 (vinte e quatro) horas, após a notificação da área técnica da CAIXA.

10.1.1.2.3 A Apresentação Final deverá contemplar:

- Título da Pesquisa
- Nome da Unidade CAIXA responsável pela pesquisa
- Número da Ordem de Serviço
- Sumário
- Contexto
- Objetivo Geral
- Objetivos Específicos
- Público-Alvo
- Métodos e Técnicas de Pesquisa
- Detalhamento do Roteiro de Pesquisa
- Detalhamento do Plano de Recrutamento
- Detalhamento dos Procedimentos Adotados nos Trabalhos de Campo
- Demonstração e Análise dos Principais Achados
- Análise de Informações Estratégicas e Sugestões de Soluções
- Conclusões e Considerações Finais

10.1.1.2.4 De acordo com a realidade de cada projeto de pesquisa, a critério da CAIXA, os prazos estabelecidos para entrega de produtos poderão ser prorrogados.

10.1.1.2.5 Todos os relatórios e todas as apresentações produzidos devem ser elaborados em consonância com a identidade corporativa da CAIXA, incluindo o *template* da apresentação em PowerPoint, cujo Manual de identidade visual será disponibilizado à CONTRATADA e será atualizado sempre que houver alterações.

10.1.1.2.6 A CAIXA, quando julgar adequado e a seu exclusivo critério, poderá dispensar a entrega de parte do material da pesquisa qualitativa, desde que fundamentada a inviabilidade ou dificuldade de sua execução devido a determinadas circunstâncias ou a fatores intervenientes, ou ainda quando

considerar que a entrega foi atendida de outra forma que considera melhor ou mais conveniente ou por meio de tecnologia ou técnica mais inovadora.

10.1.1.2.7 Caso qualquer material entregue seja reprovado pela CAIXA, a empresa será notificada a fazer as devidas correções e adequações ou a refazer o trabalho por completo, sem prejuízo de aplicação das devidas penalidades.

10.1.1.2.8 O pagamento não será efetuado até que a empresa conclua e entregue o material com as devidas correções, ajustes ou que o refaça da forma correta e até que se conclua o processo de aplicação da penalidade, se for o caso.

10.1.1.2.9 Os formatos exigidos acima para a entrega dos materiais deverão ser atualizados conforme o padrão de TI CAIXA permitindo consumo tempestivo e de qualidade.

10.1.2 **Métricas de avaliação dos serviços de Pesquisa Qualitativa:** A CAIXA avaliará e atestará a qualidade dos serviços executados com base nas seguintes métricas:

10.1.2.1 Raciocínio básico: Será avaliado o entendimento sobre as informações apresentadas no *briefing* da pesquisa, principalmente sobre o objetivo geral e objetivos específicos da pesquisa, bem como sua abrangência e público-alvo.

10.1.2.2 Tipo de pesquisa: Será avaliado o tipo de pesquisa utilizado e sua adequação ao *briefing* apresentado.

10.1.2.3 Método de coleta de dados: Será avaliado o método de coleta de dados utilizado e sua adequação ao *briefing* apresentado.

10.1.2.4 Definição da amostra: Será avaliada a amostra utilizada e sua adequação ao *briefing* apresentado.

10.1.2.5 Roteiro qualitativo: Será avaliado o roteiro qualitativo elaborado para a coleta de dados qualitativos, e sua adequação ao *briefing* apresentado, principalmente aos objetivos gerais e específicos.

10.1.2.6 Cronograma de pesquisa: Será avaliado o cronograma contendo as etapas da pesquisa, elaborado para a execução do projeto e sua adequação às necessidades expostas no *briefing* apresentado, bem como o seu cumprimento na execução da pesquisa.

10.1.2.7 Análise dos dados levantados: Será avaliada a qualidade das respostas obtidas e como elas respondem o problema de pesquisa sugerido pela licitante, com base no *briefing* apresentado.

10.1.2.8 Apresentação dos Resultados em PowerPoint: Será avaliada a qualidade e acuidade da apresentação dos resultados elaborada em PowerPoint, considerando a eficiência da empresa em:

- ✓ Entregar os resultados do estudo que respondem ao problema da pesquisa;
- ✓ Elaborar uma narrativa correta, clara e objetiva e em coerência com o briefing, o projeto de pesquisa e o instrumento de coleta;



- ✓ Utilizar infográficos, quadros e ilustrações para explicar os achados da pesquisa e os utilizar de forma adequada, tornando claros e objetivos os assuntos abordados, e construir uma composição visual agradável e equilibrada;

- ✓ Elaborar as apresentações com visual agradável, equilíbrio na utilização de gráficos, infográficos, imagens, vídeos e conteúdo que colaboram para responder o problema da pesquisa, sem erros de português.

10.1.2.9 Relatório da Pesquisa em Word: Será avaliada a qualidade e acuidade do relatório da pesquisa considerando a eficiência da empresa em:

- ✓ Entregar os resultados do estudo que respondem ao problema da pesquisa;

- ✓ Elaborar uma narrativa correta, clara e objetiva e em coerência com o briefing, o projeto de pesquisa e o instrumento de coleta;

- ✓ Utilizar infográficos, quadros, tabelas e ilustrações para explicar os achados da pesquisa e em os utilizar de forma adequada, tornando claros e objetivos os assuntos abordados, e construir uma composição visual agradável e equilibrada;

- ✓ Elaborar o relatório com visual agradável, equilíbrio na utilização de gráficos, infográficos, imagens e conteúdo que colaboram para responder o problema da pesquisa, sem erros de português.

10.1.2.10 Apresentação Oral: Na apresentação oral serão avaliadas:

- ✓ Clareza e eloquência na exposição das ideias;

- ✓ Sequência dos temas abordados;

- ✓ Utilização de vocabulário técnico pertinente a atividade de Pesquisa de Marketing e Mercadológica;

- ✓ Capacidade de concisão dos temas abordados;

- ✓ Capacidade de expor os resultados da pesquisa dentro do prazo previsto.

## 10.2 **ITEM II: Forma de Entrega dos Produtos e Remuneração da Pesquisa Quantitativa**

10.2.1 A CAIXA remunerará os serviços de Pesquisa de Marketing e Mercadológica Quantitativa em duas parcelas iguais, por fase de pesquisa, da seguinte forma:

10.2.1.1 **1ª Parcela – Produto 1:** paga após o Tratamento dos Dados Coletados: pagamento da parcela referente à realização do tratamento dos dados coletados nos trabalhos de campo, correspondente a 50% (cinquenta por cento) do valor total do projeto, no 12º (décimo segundo) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, após a CAIXA receber, aprovar e atestar as seguintes entregas feitas pela empresa CONTRATADA em meio digital (*pen drive*/HD externo) e por meio de armazenamento e compartilhamento de arquivo compactado em nuvem (com a utilização de

senha para acesso à nuvem e para descompactação do arquivo), no “Microsoft Office SharePoint Online”, plataforma utilizada pela CAIXA:

- a) Projeto de Pesquisa / Plano de trabalho (formato Microsoft Office Word);
- b) Projeto de Pesquisa / Plano de trabalho Executivo da pesquisa aprovados pela CAIXA (formato Microsoft Office PowerPoint - arquivo aberto);
- c) Instrumento de coleta de dados aprovados pela CAIXA (Questionário) (formato Microsoft Office Word - arquivo aberto);
- d) Plano amostral utilizado, incluindo a distribuição da amostra coletada por município (formato Microsoft Office Word e Excel);
- e) Microdados nos seguintes formatos: “.xlsx” relacionado com o software Microsoft Office Excel; “.sav” relacionado com o software IBM SPSS *Statistics Base*; “.csv” relacionado com arquivo texto, para abertura em diversos softwares;
- f) Gravações dos áudios (formato MP3), de todas as entrevistas realizadas por meio da técnica CATI - *Computer Assisted Telephone Interviewing* (Entrevista Telefônica Assistida por Computador) e/ou via CAPI – *Computer Assisted Personal Interviewing* (Entrevista Pessoal Assistida por Computador);
- g) Todos os instrumentos de coleta de dados (questionário aplicados) preenchidos, em meio digital (formato PDF), referente a todas as entrevistas realizadas, quando os questionários forem aplicados em meio físico.
- h) Todos os outros materiais, tais como fotografias e documentos produzidos, registrados ou coletados, na realização das pesquisas.

10.2.1.1.1 Durante o processo de execução de pesquisas de marketing e mercadológica com entrevistas em domicílio, ponto-de-fluxo, telefônica e/ou via web, a CONTRATADA deverá disponibilizar sistema de acesso à CAIXA, permitindo o acompanhamento dos resultados parciais de cada pesquisa, em tempo real, via internet.

10.2.1.1.2 A CONTRATADA deverá enviar os seguintes arquivos/produtos parciais para a CAIXA, relativos aos projetos de pesquisa com Entrevistas em domicílio, ponto-de-fluxo, via web e/ou telefônica, de acordo com os prazos descritos a seguir:

- Base de Dados Tratada: documento eletrônico enviado por e-mail e disponibilizado em ambiente virtual acessível à CAIXA para download, em até 24 (vinte e quatro) horas após o término da coleta de dados contemplando os resultados consolidados (em banco de dados) da aplicação do questionário de cada pesquisa:

a) Em domicílio e/ou ponto-de-fluxo: data de realização da entrevista, local, coordenadas obtidas por GPS, horário de início e término de cada entrevista e sua duração; constando também pesos amostrais, alimentado e organizado pela CONTRATADA.

b) Telefônicas: data de realização da entrevista, DDD, município e UF, horário de início e término de cada entrevista e sua duração; constando também pesos amostrais, alimentado e organizado pela CONTRATADA.

c) Via Web: Instrumento de coleta (questionário/formulário online), período de realização (datas de início e término), plataforma digital utilizada (site, e-mail, rede social, etc.), número total de envios e taxa de resposta, constando também pesos amostrais, alimentado e organizado pela CONTRATADA.

- Além do arquivo contendo a própria Base de Dados, também deverão ser encaminhados os arquivos descritos a seguir, complementares à própria Base de Dados:

a) Dicionário de Variáveis: arquivo descrevendo a variável, tipo de variável, códigos de classificação das opções de respostas e tamanho dos campos; e

b) Testes Estatísticos: testes de diferenças de proporções para os cruzamentos entre as variáveis de perfil e as variáveis específicas de cada pesquisa.

- Relatórios de Tabelas: documentos eletrônicos em dois formatos (extensão PDF) e (extensão csv, sav, xls, / similar) enviados por e-mail e disponibilizados em ambiente virtual acessível à CAIXA para download, em até 24 (vinte e quatro) horas após o término da coleta de dados conforme detalhado a seguir:

a) Tabelas de uma dimensão: com os totais das respostas apuradas em cada pergunta, inclusive as perguntas de perfil; e

b) Tabelas de múltipla entrada: disponíveis em percentuais e em números absolutos, contendo os valores totais por opção de resposta e a distribuição de frequência de cada opção de resposta por todas as categorias de perfil incluídas no questionário.

- Relatórios técnicos de tratamento: documento técnico que descreve tudo o que foi feito com os dados brutos após a coleta, para garantir a consistência dos dados e que os mesmos estejam limpos, organizados, confiáveis e prontos para análise, contendo:

a) Resumo metodológico;

b) Procedimentos de validação;

c) Regras aplicadas para limpeza, codificação e consistência;

d) Codificação de variáveis abertas, quando houver;

e) Indicadores de controle de qualidade da amostra

10.2.1.1.3 Havendo respostas abertas a serem categorizadas e codificadas, esse prazo será acrescentado de mais 24 (vinte e quatro) horas, totalizando o prazo de até 48 (quarenta e oito) horas após o término da coleta de dados.

10.2.1.1.4 De acordo com a realidade de cada projeto de pesquisa, a critério da CAIXA, os prazos estabelecidos para entrega de produtos poderão ser prorrogados.

**10.2.1.2 2ª Parcela – Produto 2:** paga após a Conclusão da Pesquisa: pagamento da parcela referente à Conclusão e apresentação da Pesquisa, correspondente a 50% (cinquenta por cento) do valor total do projeto, no 12º (décimo segundo) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, após a CAIXA receber, aprovar e atestar as seguintes entregas (incluindo as recomendações) feitas pela empresa CONTRATADA em meio digital (*pen drive*/HD externo) e por meio de armazenamento e compartilhamento de arquivo compactado em nuvem (com a utilização de senha para acesso à nuvem e para descompactação do arquivo), no “Microsoft Office SharePoint Online”, plataforma utilizada pela CAIXA:

- a) Apresentação oral em Brasília/DF, podendo ser realizada de forma virtual, a critério da CAIXA, quando esta considerar mais conveniente;
- b) Relatório Analítico Conclusivo (formato Microsoft Office Word - arquivo aberto), devidamente assinado pelo Estatístico, responsável técnico pelo estudo, com o número do registro profissional no CONFE – Conselho Federal de Estatística e/ou respectivo CONRE - Conselho Regional de Estatística.
- c) Apresentação em Power Point (formato Microsoft Office PowerPoint - arquivo aberto);
- d) Resumo Executivo (Apresentação Estratégica) em Power Point (formato Microsoft Office PowerPoint - arquivo aberto);
- e) Microdados/Relatório/Apresentação (*dashboard*) em Power BI (formato Microsoft Power BI - arquivo aberto).
- f) Declaração de que todas as imagens e todos os dados utilizados na elaboração dos relatórios e das apresentações dos resultados foram devidamente autorizados ou são de públicas (livres de direitos autorais) ou foram produzidos pela própria empresa e que as fontes estão devidamente citadas nos referidos documentos, quando necessário, podendo ser utilizados pela CAIXA livremente.

**10.2.1.2.1** A Apresentação Final deverá ser enviada por e-mail e disponibilizado em ambiente virtual acessível à CAIXA para download, cujo conteúdo deverá contemplar os tópicos descritos a seguir, relativos aos projetos de pesquisa com Entrevistas em domicílio, ponto-de-fluxo, telefônica e/ou via web em até 10 (dez) dias corridos contados a partir do término da coleta de dados.

**10.2.1.2.2** A apresentação enviada à área técnica da CAIXA será submetida a avaliação, caso não seja aprovada, o documento será devolvido à CONTRATADA para os ajustes. A CONTRATADA deverá reenviar a Apresentação corrigida em até 24 (vinte e quatro) horas, após a notificação da área técnica da CAIXA.

**10.2.1.2.3** A Apresentação Final deverá contemplar:

- Título da Pesquisa
- Nome da Unidade CAIXA responsável pela pesquisa

- Número da Ordem de Serviço
- Sumário
- Contexto
- Objetivo Geral
- Objetivos Específicos
- Público-Alvo
- Métodos e Técnicas de Pesquisa
- Detalhamento do Instrumento de Pesquisa
- Detalhamento do Plano Amostral
- Detalhamento dos Procedimentos Adotados nos Trabalhos de Campo
- Procedimentos Utilizados na Estruturação dos Bancos de Dados
- Visualização Gráfica dos Resultados da Pesquisa
- Análise de Informações Estratégicas e Sugestões de Soluções
- Conclusões e Considerações Finais

10.2.1.2.4 De acordo com a realidade de cada projeto de pesquisa, a critério da CAIXA, os prazos estabelecidos para entrega de produtos poderão ser prorrogados.

10.2.1.2.5 Nas demandas de Pesquisa de Marketing e Mercadológica Quantitativa Via Web deverão ser encaminhadas ainda as seguintes comprovações:

- Relatórios da Plataforma utilizada, incluindo logs e dados sobre número de acessos, tempo médio de resposta, IPs dos respondentes e taxa de conclusão.
- Nos casos de pesquisa enviada por e-mail: Relatório de disparos do e-mail marketing, lista de endereços de e-mail (anonimizados, se necessário) que receberam a pesquisa, acompanhada de taxa de abertura e taxa de cliques.
- Para pesquisas realizadas em outras plataformas digitais: Registro de respostas com quantidade de pessoas que acessaram e responderam ao questionário; prints, logs ou metadados da plataforma usada para coleta e demais relatórios extraídos da plataforma utilizada.
- Banco de Dados das Respostas, contendo as respostas brutas em formato estruturado para análise.
- Relatório de Execução, com descrição do processo, desafios e ajustes realizados.
- Relatório de Validação, contendo checagem de consistência, aplicação de verificações cruzadas, verificações estatísticas e possíveis auditorias feitas.

- Uso de Técnicas de Controle de Qualidade como a exclusão de respostas duplicadas ou incompletas e monitoramento do tempo médio de resposta para evitar respostas automáticas.

- 10.2.1.2.6 Todos os relatórios e todas as apresentações produzidos devem ser elaborados em consonância com a identidade corporativa da CAIXA, incluindo o *template* da apresentação em PowerPoint, cujo Manual de identidade visual será disponibilizado à CONTRATADA e será atualizado sempre que houver alterações.
- 10.2.1.2.7 A CAIXA, quando julgar adequado e a seu exclusivo critério, poderá dispensar a entrega de parte do material da pesquisa quantitativa, desde que fundamentada a inviabilidade ou dificuldade de sua execução devido a determinadas circunstâncias ou a fatores intervenientes, ou ainda quando considerar que a entrega foi atendida de outra forma que considera melhor ou mais conveniente ou por meio de tecnologia ou técnica mais inovadora.
- 10.2.1.2.8 Caso qualquer material entregue seja reprovado pela CAIXA, a empresa será notificada a fazer as devidas correções e adequações ou a refazer o trabalho por completo, sem prejuízo de aplicação das devidas penalidades.
- 10.2.1.2.9 O pagamento não será efetuado até que a empresa conclua e entregue o material com as devidas correções, ajustes ou que o refaça da forma correta e até que se conclua o processo de aplicação da penalidade, se for o caso.
- 10.2.1.2.10 Os formatos exigidos acima para a entrega dos materiais deverão ser atualizados conforme o padrão de TI CAIXA permitindo consumo tempestivo e de qualidade.
- 10.2.2 **Métricas de avaliação dos serviços de Pesquisa Quantitativa:** A CAIXA avaliará e atestará a qualidade dos serviços executados com base nas seguintes métricas:
- 10.2.2.1 Raciocínio básico: Será avaliado seu entendimento sobre as informações apresentadas no *briefing* da pesquisa, principalmente sobre o objetivo geral e objetivos específicos da pesquisa, bem como sua abrangência e público-alvo.
- 10.2.2.2 Tipo de pesquisa: Será avaliado o tipo de pesquisa utilizado e sua adequação ao *briefing* apresentado.
- 10.2.2.3 Método de coleta de dados: Será avaliado o método de coleta de dados utilizado e sua adequação ao *briefing* apresentado.
- 10.2.2.4 Definição do plano amostral: Será avaliado o plano amostral utilizado e sua adequação ao *briefing* apresentado.
- 10.2.2.5 Questionário estruturado: Será avaliado o questionário estruturado com design amigável para oferecer uma experiência positiva aos respondentes, elaborado para a coleta de dados quantitativos e sua adequação ao *briefing* apresentado, principalmente aos objetivos gerais e específicos.
- 10.2.2.6 Uso de plataformas para as Entrevistas via Web: A plataforma escolhida deve ser adaptável a diferentes dispositivos, com interface simples e



responsiva, navegação intuitiva, velocidade e desempenho, acessibilidade, confiança e segurança, de forma a promover uma experiência do cliente positiva.

- 10.2.2.7 Hipóteses de pesquisa: Será avaliado o(s) teste(s) de hipótese(s) e sua contribuição para a análise dos dados coletados, em consonância com o *briefing* apresentado.
- 10.2.2.8 Métodos estatísticos a serem utilizados: Será avaliado o(s) método(s) estatístico(s) a ser(em) utilizado(s) e sua contribuição para a análise dos dados coletados, em consonância com o *briefing* apresentado.
- 10.2.2.9 Cronograma de pesquisa: Será avaliado o cronograma contendo as etapas da pesquisa, elaborado para a execução do projeto e sua adequação às necessidades expostas no *briefing* apresentado, bem como o seu cumprimento na execução da pesquisa.
- 10.2.2.10 Análise dos dados levantados: Será avaliada a qualidade das respostas obtidas e como elas respondem o problema de pesquisa sugerido pela Licitante, com base no *briefing* apresentado.
- 10.2.2.11 Inferência Estatística: Será avaliada a qualidade da inferência estatística, com a indicação do erro amostral calculado.
- 10.2.2.12 Apresentação dos Resultados em PowerPoint e Power BI: Será avaliada a qualidade e acuidade da apresentação dos resultados elaborada em PowerPoint e Power BI, considerando a eficiência da empresa em:
- ✓ Entregar os resultados do estudo que respondem ao problema da pesquisa;
  - ✓ Elaborar uma narrativa correta, clara e objetiva e em coerência com o *briefing*, o projeto de pesquisa e o instrumento de coleta;
  - ✓ Utilizar gráficos/tabelas (estáticos e dinâmicos), infográficos, quadros e ilustrações para explicar os achados da pesquisa e os utilizar de forma adequada, tornando claros e objetivos os assuntos abordados, e construir uma composição visual agradável e equilibrada;
  - ✓ Elaborar as apresentações com visual agradável, equilíbrio na utilização de gráficos, infográficos, imagens, vídeos e conteúdo que colaboram para responder o problema da pesquisa, sem erros de português.
- 10.2.2.13 Relatório da Pesquisa em Word: Será avaliada a qualidade e acuidade do relatório da pesquisa considerando a eficiência da empresa em:
- ✓ Entregar os resultados do estudo que respondem ao problema da pesquisa;
  - ✓ Elaborar uma narrativa correta, clara e objetiva e em coerência com o *briefing*, o projeto de pesquisa e o instrumento de coleta;
  - ✓ Utilizar de gráficos, quadros, tabelas e ilustrações para explicar os achados da pesquisa e em os utilizar de forma adequada, tornando claros e objetivos os assuntos abordados, e construir uma composição visual agradável e equilibrada;

- ✓ Elaborar o relatório com visual agradável, equilíbrio na utilização de gráficos, infográficos, imagens e conteúdo que colaboram para responder o problema da pesquisa, sem erros de português.

**10.2.2.14 Apresentação Oral: Na apresentação oral serão avaliadas:**

- ✓ Clareza e eloquência na exposição das ideias;
- ✓ Sequência dos temas abordados;
- ✓ Utilização de vocabulário técnico pertinente a atividade de Pesquisa de Marketing e Mercadológica;
- ✓ Capacidade de concisão dos temas abordados;
- ✓ Capacidade de expor os resultados da pesquisa dentro do prazo previsto.

**10.3 ITEM III: Forma de Entrega dos Produtos e Remuneração do Software de Pesquisa e Feedback**

- 10.3.1 Forma de execução: Os serviços relativos à pesquisa com uso de solução tecnológica serão executados de forma contínua, com entregas organizadas por projeto ou campanha de pesquisa, conforme cronograma definido pela CAIXA.
- 10.3.2 Validação dos dados: A CONTRATADA deverá garantir que os dados estejam devidamente validados, consistentes e categorizados, com geração de dashboards e relatórios que permitam a análise efetiva dos resultados.
- 10.3.3 Efetivação da entrega: A entrega será considerada efetivada somente após a conclusão das seguintes etapas mínimas:
- 10.3.3.1 Coleta de dados realizada conforme os parâmetros definidos pela CAIXA;
  - 10.3.3.2 Tratamento e validação dos dados, com eliminação de inconsistências, duplicidades e respostas inválidas;
  - 10.3.3.3 Disponibilização de forma estruturada dos dados tratados e resultados na plataforma tecnológica CONTRATADA, com categorização de feedbacks, cálculo de indicadores e visualização por meio de dashboards analíticos;
  - 10.3.3.4 Geração de Relatório Técnico e exportação dos dados em formatos previamente acordados;
  - 10.3.3.5 Validação formal da entrega pela equipe técnica da CAIXA.
- 10.3.4 Monitoramento: Deverá ser disponibilizado log de envio e recebimento, com registro dos canais utilizados, horários de disparo, taxa de entrega e de resposta por campanha.
- 10.3.5 Checagem dos dados: A CONTRATADA deverá apresentar relatório técnico de checagem dos dados, a cada ciclo de pesquisa, com informações sobre o número de respostas válidas, exclusões, eventuais inconsistências detectadas e medidas corretivas adotadas.
- 10.3.6 Auditoria CAIXA: A CAIXA poderá solicitar auditorias amostrais nos dados

coletados e terá acesso integral aos registros brutos das respostas, para fins de auditoria ou reanálise.

- 10.3.7 Apresentação oral: A CONTRATADA deverá, sempre que solicitado pela CAIXA, realizar apresentação oral dos resultados de projetos considerados estratégicos, em formato presencial em Brasília/DF ou virtual, com detalhamento das análises, achados, insights e recomendações identificadas.
- 10.3.7.1 Essa exigência será comunicada previamente à CONTRATADA, conforme relevância e complexidade do projeto.
- 10.3.8 A simples conclusão da etapa de coleta não será suficiente para fins de pagamento, sendo necessário o tratamento adequado dos dados e sua disponibilização completa na solução tecnológica.
- 10.3.9 Forma de pagamento: Após a CAIXA receber, aprovar e atestar as entregas, o pagamento será realizado mensalmente, com base na quantidade de respostas provenientes dos projetos efetivamente entregues e validados no período, até o 12º (décimo segundo) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, mediante apresentação de nota fiscal e emissão de termo de aceite pela fiscalização do contrato.
- 1.10. Suporte: Enquanto durar o contrato, a CONTRATADA deverá oferecer atendimento e suporte (telefônico e por meio eletrônico), em língua portuguesa, em qualquer dia da semana e de maneira ininterrupta no intervalo entre 08h e 22h; especialmente durante a realização dos trabalhos de campo, a fim de prestar esclarecimentos e sanar dúvidas com os coordenadores responsáveis pelas pesquisas, providenciar correções na execução das pesquisas em andamento e qualquer outra ação que se faça necessária para garantir a qualidade do serviço executado.

## **11 PRAZOS**

### **11.1 Prazo de Entrega:**

- O objeto desta contratação será demandado, sempre que necessário, pela área da CAIXA responsável pelo mandato de Pesquisa de Marketing e Mercadológica, ou por unidade indicada por ela, por meio de *briefing*, devendo ser apresentada pelas CONTRATADAS, em até 03 (três) dias úteis após o recebimento da demanda ou conforme prazo concedido no *briefing*, a proposta do projeto de Pesquisa de Marketing e Mercadológica, com o cronograma detalhado para a realização de cada uma das fases da pesquisa e, nos casos dos itens I e II, o orçamento com o custo para a sua realização.

### **11.2 Prazo de execução:**

- O prazo de execução será informado individualmente em cada *briefing* e pode ser negociado com a empresa, dentro da razoabilidade.

### **11.3 Prazo de vigência do contrato de prestação de serviços contínuos:**

- O prazo de vigência do contrato será de **12 (doze) meses**, contados a partir

da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por consecutivos períodos, por até no máximo 05 (cinco) anos, de acordo com o artigo 71 da Lei 13.303/2016, haja vista o caráter do serviço ser de natureza contínua.

## **12 SUBCONTRATAÇÃO**

- 12.1 Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

## **13 PROPOSTA COMERCIAL**

- 13.1 A proposta comercial deve ser elaborada conforme os modelos dispostos no Anexo II (Modelo de Proposta Comercial) do edital.

## **14 CONFIDENCIALIDADE E PROPRIEDADE AUTORAL**

- 14.1 Fica estipulado que as CONTRATADAS se comprometem, por si e por seus diretores, empregados e prepostos, manter absoluto sigilo em relação a todas as informações obtidas no desempenho de suas atividades ou em decorrência do seu relacionamento com a CAIXA, não podendo divulgá-las, de forma direta ou indireta, a qualquer terceiro, a nenhum título, mesmo após o término ou a rescisão do contrato.
- 14.1.1 Compreende-se por informações sigilosas, que não podem ser divulgadas pelas CONTRATADAS sob nenhuma forma ou pretexto, qualquer informação obtida, revelada ou relacionada com as partes CAIXAS ou com o objeto do contrato, assim como as informações e dados por elas desenvolvidos, individualmente ou em conjunto.
- 14.1.2 Também são consideradas informações sigilosas, para os efeitos deste contrato, todas e quaisquer informações, sem exceção, que as CONTRATADAS obtiverem ou tiverem acesso em relação aos clientes da CAIXA, sejam atuais, potenciais ou em prospecção.
- 14.1.3 A CONTRATADA deverá observar os regramentos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) em todo o ciclo de vida de tratamento dos dados pessoais: coleta (coleta, produção e recepção), retenção (arquivamento ou armazenamento), processamento (classificação, utilização, reprodução, processamento, avaliação ou controle), compartilhamento (transmissão, comunicação, transferência, difusão e uso compartilhado) e eliminação (exclusão de um dado ou conjunto de dados armazenados em um banco de dados), designando um empregado para a função de *Data Protection Officer (DPO)*, encarregado pelo tratamento de dados pessoais, cujas atribuições estão definidas no Artigo 41, §2º, da LGPD.
- 14.2 A violação ao dever de sigilo sujeita as CONTRATADAS a responderem pelas perdas e danos a que der causa, sem prejuízo da sua responsabilidade criminal e da imediata rescisão do contrato, se ainda estiver em vigor.
- 14.3 Fica estabelecido que todas as pesquisas realizadas no âmbito desta contratação são de propriedade da CAIXA, ficando a ela reservada os direitos

autorais e de uso do conteúdo e de imagem na forma prevista na legislação vigente.

- 14.4 Quando as CONTRATADAS, por intermédio de seus diretores, empregados ou quaisquer prepostos, desempenharem atribuições caracterizadas como de pesquisa, os direitos autorais sobre as obras resultantes de sua atividade intelectual pertencerão exclusivamente à CAIXA.
- 14.5 Será lícito à CAIXA a transmissão a terceiros dos direitos ora cedidos, por cessão ou concessão, direitos totais ou parciais, de sua utilização econômica, de forma gratuita ou onerosa.
- 14.6 Fica certo e ajustado entre as partes que as CONTRATADAS não poderão divulgar os dados, sons, áudios, imagens, filmes e informações utilizados ou obtidos na realização da pesquisa por qualquer forma ou a qualquer título e tempo.

## **15 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

- 15.1 A CONTRATADA deve conhecer e cumprir a Política de Segurança e Informação da CAIXA, disponibilizada no site da CAIXA (<https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/politica-seguranca-informacao.pdf>), dando conhecimento aos seus funcionários no âmbito da prestação dos serviços objeto do contrato.
- 15.2 A CONTRATADA deve proteger as informações corporativas da CAIXA e de seus clientes contra acesso, modificação, destruição ou divulgação não autorizada, mantendo a sua confidencialidade.
- 15.3 A CONTRATADA deve garantir que seus empregados e colaboradores tratem de forma estritamente confidencial todas as informações obtidas durante a prestação dos serviços ou em função deles e somente as utilizem no âmbito dos serviços contratados.
- 15.4 A CONTRATADA deve garantir que seus empregados e colaboradores respeitem os ambientes físicos e demais locais sinalizados como área restrita, cumprindo todas as definições e proibições de registros fotográficos, gravações de áudio, vídeo, bem como as restrições de compartilhamento desses materiais em qualquer mídia ou rede social.
- 15.5 A CONTRATADA deve garantir que as práticas de segurança da informação por ela executadas sejam divulgadas e exigidas de todos os componentes de sua cadeia de suprimento.
- 15.6 A CONTRATADA deve assegurar que os recursos e informações da CAIXA colocados à sua disposição sejam utilizados apenas para a finalidade CONTRATADA.
- 15.7 A CONTRATADA deve garantir que os sistemas e as informações sob sua responsabilidade estejam adequadamente protegidos.
- 15.8 A CONTRATADA deve cumprir as Leis e normas que regulamentam a

propriedade intelectual e direitos autorais.

- 15.9 A CONTRATADA deve atender às Leis que regulamentam a atividade da CAIXA e seu mercado de atuação.
- 15.10 A CONTRATADA fica ciente de que deve guardar o mais completo e absoluto SIGILO em relação às informações e dados que tiver conhecimento em razão do serviço a ser prestado, observadas as solicitações de órgãos de regulação, fiscalização, supervisão e de controle, bem como as determinações judiciais que deverão ser comunicadas imediatamente, pois ambas somente poderão ser atendidas mediante prévia autorização da área jurídica da CAIXA.
- 15.11 A CONTRATADA fica ciente que, por força da lei, é responsável civil e criminalmente pela divulgação indevida, descuidada ou incorreta utilização das informações corporativas da CAIXA e de seus clientes, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que derem causa e das cominações contratuais impostas.
- 15.12 A CONTRATADA deve comunicar imediatamente à CAIXA qualquer descumprimento às cláusulas acima, principalmente para os casos em que ficar comprovado o comprometimento de informação corporativa da CAIXA ou sob sua responsabilidade.
- 15.13 A CONTRATADA deve garantir que o(s) seu(s) dirigente(s), empregado(s) e colaborador(es) com acesso às informações da CAIXA assinem o Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação – Exclusivo para Prestador de Serviço, Anexo I-F.
- 15.14 A CONTRATADA deve enviar, anualmente, à CAIXA a versão vigente do(s) Termo(s) de Responsabilidade de Segurança da Informação – Exclusivo para Prestador de Serviço, a ser disponibilizado pela área gestora do contrato, devidamente assinado(s) por seu(s) dirigente(s), empregados(s) e colaborador(es).
- 15.15 A CONTRATADA deve realizar ou contratar treinamento para seus dirigentes, empregados e colaboradores, visando a sensibilização e conscientização em relação à segurança da informação e privacidade de dados, abordando no mínimo 80% do seguinte conteúdo:
- I. Conhecimento da política de segurança da informação da empresa e da [Política de Segurança e Informação da CAIXA](#), mencionada no item 15.1;
  - II. Uso seguro de informações corporativas a que tiver acesso;
  - III. Adoção da política de “mesa limpa”, “tela limpa” e “impressora limpa”;
  - IV. Descarte seguro de informação;
  - V. Formas de reporte de incidentes de segurança da informação na empresa e na CAIXA;
  - VI. *Privacy by Design e Secure by Design*: Metodologia e princípios;
  - VII. Conceitos básicos de segurança digital;



- VIII. Uso da Internet;
- IX. Proteção e privacidade em dispositivos digitais pessoais;
- X. Conhecendo, configurando e usando o dispositivo;
- XI. Mantendo o dispositivo;
- XII. Vulnerabilidades e ameaças;
- XIII. Segurança na Internet;
- XIV. Segurança em redes *wi-fi* públicas;
- XV. Proteção de redes pessoais;
- XVI. Computação em nuvem;
- XVII. Autenticação no acesso ao sistema e a serviços;
- XVIII. Proteção de contas pessoais;
- XIX. Mídias sociais;
- XX. Segurança com e-mails;
- XXI. Armazenamento e compartilhamento de dados;
- XXII. Qualidade de vida digital;
- XXIII. Segurança de dados do usuário em viagens;
- XXIV. Netiqueta;
- XXV. Construindo seu perfil na Internet;
- XXVI. Segurança em mídias sociais;
- XXVII. Administrando seu rastro digital;
- XXVIII. Uso saudável de mídias sociais;
- XXIX. *Fake News*;
- XXX. Jogos online;
- XXXI. Educação na Internet;
- XXXII. Construindo comunidades digitais cidadãs;
- XXXIII. Empreendedorismo na Internet;
- XXXIV. Criptografia;
- XXXV. Certificação Digital;
- XXXVI. Assinatura Digital;
- XXXVII. Conceitos jurídicos e legislação relacionada à segurança da informação;
- XXXVIII. Direitos autorais;
- XXXIX. Fraudes;

- XL.Assédio virtual;
  - XLI.Crimes cibernéticos;
  - XLII.Crimes na Internet;
  - XLIII.Hacktivismo;
  - XLIV.Engenharia social (formas defensivas contra *Phishing* e *Smishing*).
- 15.16 A CONTRATADA deve apresentar anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base, a documentação comprobatória de cumprimento do treinamento referido no item 15.15.
- 15.17 A CONTRATADA deve apresentar semestralmente, até o último dia útil do mês subsequente ao semestre anterior, relatórios de acompanhamento dos controles de segurança executados pela CONTRATADA.
- 15.18 A CONTRATADA deve se adequar às normas e a legislação vigente inerentes à Segurança da Informação relacionadas às atividades da CAIXA, enquanto empresa pública e instituição financeira.
- 15.19 A CAIXA poderá exercer o direito de exigir alterações nos controles de segurança da CONTRATADA, à medida que os ambientes externos e internos se modifiquem.
- 15.20 A CONTRATADA deve solicitar formalmente autorização para subcontratação de serviços, cabendo a CAIXA autorizar ou não.
- 15.21 Em caso de concretização de subcontratação de serviços, previamente autorizada pela CAIXA, a CONTRATADA deverá enviar notificação mandatória sobre o fato à CAIXA.
- 15.22 A CONTRATADA deverá informar ao CAIXA periodicamente, os resultados dos indicadores:
- a) Quantidade de empregados e colaboradores, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, treinados em SI, conforme item 15.15 no último ano dividido pela Quantidade total de empregados, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido anualmente e informado à CAIXA até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;
  - b) Quantidade de empregados que assinaram o Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação, previsto no item 15.13, dividido pela Quantidade total de empregados, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido anualmente e informado à CAIXA até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;
- 15.23 O não atendimento pela CONTRATADA de qualquer requisito de segurança definido no presente instrumento contratual, implicará em:
- a) multa de 10% (dez por cento) sobre o valor global do contrato;

- b) rescisão contratual e suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CAIXA, pelo prazo de até 2 (dois) anos, em casos de reincidências.
- 15.24 Em caso de indisponibilidade parcial ou total do serviço contratado, a CONTRATADA se compromete a:
- a) dar ciência à CAIXA, imediatamente e por escrito, relatando a anormalidade que verificar na prestação dos serviços;
  - b) apurar as causas da paralisação e relatar à CAIXA, de forma detalhada e por escrito, o diagnóstico do problema, enviando as provas da apuração realizada;
  - c) apresentar à CAIXA, por escrito, um plano de ação para a solução do problema, incluindo um cronograma detalhando as atividades e as responsabilidades dos envolvidos;
  - d) prestar os esclarecimentos, incluindo provas, que lhe forem solicitados pela CAIXA para melhor compreensão do problema;
  - e) prover todos os meios necessários visando a garantia da retomada dos serviços e da plena execução do objeto contratado;
  - f) apresentar à CAIXA, um plano de contingência visando evitar nova paralisação pelo mesmo motivo detectado;
- 15.25 Quaisquer materiais ou documentos com informações confidenciais que tenham sido fornecidos à CONTRATADA pela CAIXA serão devolvidos, acompanhados de todas as cópias, em até 5 (cinco) dias, a partir da formalização de solicitação de devolução das informações confidenciais pela CAIXA.
- 15.26 No encerramento/extinção do contrato a CONTRATADA se compromete a:
- a) Entregar, em até 30 (trinta) dias do encerramento/extinção do contrato, em mídia digital, o processo formal de cada uma das pesquisas de marketing e mercadológica executadas durante o período de vigência do contrato, contendo toda a documentação e todo material produzido, em suas versões mais atualizadas, necessários para comprovar a efetiva realização da Pesquisa de Marketing e Mercadológica, conforme o disposto no Item 3.9 e subitens deste documento;
  - b) executar a exclusão e sanitização de dados e informações confidenciais, após a devida cópia/transferência para a CAIXA ou a quem ela indicar, em até 30 (trinta) dias, contados da validação do material pela CAIXA, por escrito via mensagem eletrônica, observada a regulamentação vigente;
  - c) comunicar à CAIXA por escrito, via mensagem eletrônica, a exclusão e sanitização de dados e informações confidenciais, citados no item anterior;
  - d) devolver ou transferir a quem for designado pela CAIXA todos os ativos que lhe foram cedidos no mesmo estado que estavam no momento da cessão.
- 15.27 A CONTRATADA é responsável por realizar o tratamento das informações da

CAIXA e as sob sua responsabilidade, observando sua classificação de sigilo, bem como as demais regras internas da CAIXA estipuladas na versão vigente do manual normativo OR016 – Tratamento da Informação, a ser disponibilizado pela área gestora do contrato.

- 15.28 A CONTRATADA, durante a execução dos serviços contratados, deve adotar a mesma classificação da informação adotada pela CAIXA, observar e cumprir as regras internas da CAIXA quanto ao tratamento de informações sensíveis e confidenciais da CAIXA, previstas no OR016 – Tratamento da Informação, a ser disponibilizado pela área gestora do contrato.
- 15.29 A CONTRATADA é responsável pelas informações que obtiver, em razão de acesso aos recursos computacionais da CAIXA e se compromete a tomar conhecimento e cumprir as regras de uso aceitável e não aceitável da informação.
- 15.30 O treinamento de segurança da informação e proteção de dados referido no item 15.15 será integralmente de responsabilidade da CONTRATADA, inclusive no que se refere aos custos, podendo ser de forma presencial ou virtual, com carga horária mínima anual de 08 horas.
- 15.31 A CONTRATADA deve apresentar anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao término do ano base, a documentação comprobatória de cumprimento do treinamento referido no item 15.30, caso estabelecido pela CAIXA.
- 15.32 A CONTRATADA deve emitir relatório, semestralmente, até o último dia útil do mês subsequente ao término do semestre base, relacionados aos seus riscos de segurança da informação e cibernéticos identificados, medidos, mitigados e monitorados e que possam trazer algum impacto à CAIXA.
- 15.33 Os relatórios referidos no item anterior devem proporcionar à CAIXA identificar até que ponto os riscos de segurança da informação e cibernéticos aos quais a CONTRATADA está submetida pode impactar os negócios da CAIXA.
- 15.34 A CONTRATADA garantirá que a CAIXA, ou a auditoria independente indicada pela CAIXA, ou os órgãos de regulação/fiscalização das atividades de atuação da CAIXA tenham acesso físico e lógico ao seu ambiente e às informações relacionadas ao objeto do contrato, para realizar verificações relativas aos padrões de segurança da informação.
- 15.35 A CONTRATADA deve manter processo de monitoramento e resposta a incidentes de segurança da informação adequado ao objeto contratual.
- 15.36 A CONTRATADA deve reportar imediatamente à CAIXA os incidentes de segurança da informação identificados em seu ambiente ou operação e em toda sua cadeia produtiva.
- 15.37 A CONTRATADA deve enviar à CAIXA, em até 05 dias úteis da detecção da ocorrência, relatório detalhado sobre o incidente de segurança da informação identificado, seus impactos, medidas corretivas implantadas e a implantar.

- 15.38 A CONTRATADA deverá informar a CAIXA periodicamente, os resultados dos indicadores mencionados no item 15.22 e dos demais a seguir:
- a) Quantidade de empregados e colaboradores, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, que obtiveram nota mínima de aprovação no treinamento relacionado a Segurança da Informação mencionado no item 15.15 / Quantidade total de empregados e colaboradores, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido anualmente e informado à CONTRATANTE anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;
  - b) Quantidade de relatórios, referidos no item 15.32, enviados à CAIXA dentro do prazo estipulado / Quantidade esperada de relatórios a serem emitidos pela CONTRATADA em percentual, medido anualmente e informado à CONTRATANTE anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;
  - c) Quantidade de relatórios, referidos no item 15.37, enviados à CAIXA dentro do prazo estipulado / Quantidade esperada de relatórios a serem emitidos pela CONTRATADA em percentual, medido anualmente e informado à CONTRATANTE anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;
- 15.39 A CONTRATADA deve garantir a continuidade do processamento das informações críticas de negócios, no caso de contratação de bem ou serviço de suporte às atividades críticas da CAIXA.
- 15.40 A CONTRATADA deve tomar conhecimento dos termos da Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD e de suas regulamentações, bem como das normas da ANPD – Autoridade Nacional de Proteção de Dados, reconhecendo sua responsabilidade objetiva e de seus empregados/colaboradores em observar o disposto na LGPD no exercício de suas atividades no tratamento de informações de clientes, de empregados e colaboradores da CAIXA.
- 15.41 A CONTRATADA se compromete a notificar a CAIXA, assim que detectada, a violação de dados relacionados à privacidade, de forma a permitir à CAIXA o cumprimento das determinações da LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – Lei 13.709/18 e da ANPD.
- 15.42 A CONTRATADA assegura que a CAIXA, ou a auditoria independente indicada pela CAIXA, ou os órgãos de regulação/fiscalização das atividades de atuação da CAIXA tenham acesso físico e lógico ao seu ambiente e às informações relacionadas ao objeto do contrato, por meio de recursos oferecidos pela CONTRATADA.
- 15.43 A CONTRATADA deve apresentar, sempre que requerido pela CAIXA, relatórios emitidos por empresas de auditoria especializada independente que tenha realizado trabalho de auditoria em segurança da informação na CONTRATADA e certificações que atestem o nível de confiança nos princípios

de segurança da informação.

- 15.44 A CONTRATADA se responsabiliza pelos incidentes de segurança detectados em sua infraestrutura ou na infraestrutura de empresa subcontratada.

## **16 PRIVACIDADE - *Data Protection Agreements* (DPAs)**

- 16.1 As Partes se comprometem a cumprir toda a legislação aplicável sobre segurança da informação, privacidade e proteção de dados, inclusive a Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil, o Marco Civil da Internet (Lei Federal n. 12.965/2014), seu decreto regulamentador (Decreto 8.771/2016), a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal n. 13.709/2018), e demais normas setoriais ou gerais sobre o tema.
- 16.2 Para fins deste contrato, a CAIXA, doravante denominada de “CAIXA”, assume o papel de CONTROLADOR de dados pessoais, e a empresa doravante denominada “CONTRATADA”, assume o papel de OPERADOR de dados pessoais.
- 16.3 O OPERADOR se compromete a tratar os dados pessoais a que tiver acesso em decorrência do presente Contrato, única e exclusivamente para cumprir a finalidade pretendida, qual seja, a realização de pesquisa de mercado e opinião e mediante as instruções do CONTROLADOR, sem transferi-los a qualquer terceiro, exceto se expressamente autorizado.
- 16.4 O OPERADOR tratará os dados pessoais somente para executar as suas obrigações contratuais, aqui listadas:
- a) Entendimento do problema de pesquisa;
  - b) Definição dos objetivos da pesquisa;
  - c) Definição do plano amostral da pesquisa, incluindo o controle de cotas e a estratificação;
  - d) Elaboração do orçamento da pesquisa;
  - e) Definição do modelo de estudo, incluindo as hipóteses a serem testadas e as pré-análises;
  - f) Elaboração dos instrumentos de coleta dos dados da pesquisa;
  - g) Preparação, realização e acompanhamento da coleta dos dados;
  - h) Checagem e processamento dos dados coletados;
  - i) Análise dos dados e elaboração dos relatórios, incluindo os testes estatísticos e técnicas de análises qualitativas;
  - j) Realização de auditoria em qualquer uma das etapas da Pesquisa.
- 16.5 O OPERADOR se compromete a instituir e manter um programa abrangente de segurança e governança de dados pessoais. Esse programa deverá estabelecer capacitação de seus colaboradores, controles técnicos e



administrativos apropriados para garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos Dados Pessoais objeto de Tratamento, além de garantir a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados e demais normas que versem sobre privacidade e proteção de dados pessoais.

- 16.6 Na ocorrência de qualquer incidente (perda, deleção ou exposição indesejada ou não autorizada, entre outros) que envolva as informações tratadas em razão da presente relação contratual, deverá o OPERADOR comunicar imediatamente o CONTROLADOR através dos canais de comunicação específicos disponíveis.
- 16.7 A CONTRATADA deve garantir a confidencialidade no tratamento de dados pessoais, protegendo-os contra acesso, modificação, destruição ou divulgação não autorizada.
- 16.8 A CONTRATADA está autorizada a tratar, em nome da CAIXA, os dados pessoais a que tiver acesso em decorrência do presente Contrato apenas para a finalidade pretendida, qual seja a realização de pesquisa de marketing e mercadológica e mediante as instruções da CONTRATADA, sem transferi-los a qualquer terceiro, exceto se expressamente autorizado.
- 16.9 A CONTRATADA deverá, quando do término das atividades de tratamento de dados pessoais ou ao final do contrato, a critério da CAIXA, eliminar todos os dados pessoais ou devolver todos os dados pessoais, acompanhados de todas as cópias.
- 16.10 A CONTRATADA deve manter, por escrito, o registro das operações de tratamento realizadas em nome da CAIXA.
- 16.11 A CONTRATADA deve colaborar com a CAIXA no cumprimento de sua obrigação de responder às solicitações de exercício dos direitos dos titulares.
- 16.12 A CONTRATADA deve comunicar imediatamente a CAIXA o recebimento de requisição do titular de dados no exercício de seus direitos.
- 16.13 A CONTRATADA garantirá à CAIXA a disponibilização de todas as informações necessárias para que esta consiga demonstrar o cumprimento de suas obrigações nos termos da LGPD, mantendo a documentação disponível para a realização de auditorias e quaisquer inspeções.
- 16.14 A CONTRATADA deve obrigatoriamente adotar medidas de segurança técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.
- 16.15 A CONTRATADA notificará a CAIXA de qualquer violação de dados pessoais imediatamente após tomar conhecimento, inclusive aplicando medidas de contenção, formalizando a ocorrência ao gestor operacional do contrato. Essa notificação deve ser acompanhada de todos os dados necessários para eventual comunicação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e ao(s) titular(es) de dados pessoais.

- 16.16 A CONTRATADA auxiliará a CAIXA com as informações necessárias para cumprimento de suas obrigações junto à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e quaisquer órgãos reguladores, de fiscalização, de supervisão e de controle, inclusive na elaboração de Relatórios de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD).
- 16.17 A CONTRATADA deverá notificar imediatamente a CAIXA em caso de solicitações judiciais e de órgãos reguladores, de fiscalização, de supervisão e de controle para disponibilização de dados pessoais.
- 16.18 A CONTRATADA deverá solicitar autorização prévia da CAIXA para subcontratação de outra empresa para quaisquer atividades que envolvam o tratamento de dados pessoais relativos ao presente contrato.
- 16.19 Em caso de concretização de subcontratação ou de sua rescisão, a CONTRATADA deverá enviar notificação mandatória sobre o fato à CAIXA.
- 16.20 A CONTRATADA é responsável por quaisquer descumprimentos deste contrato pela empresa SUBCONTRATADA, inclusive em relação a incidentes de segurança com dados pessoais.
- 16.21 A CONTRATADA somente poderá realizar transferência de dados pessoais para terceiros seguindo as instruções da CAIXA ou mediante prévia autorização.
- 16.22 A CONTRATADA deverá observar os requisitos de privacidade desde a concepção em seus produtos, processos, serviços e soluções tecnológicas relacionadas ao tratamento de dados pessoais referentes a este contrato.

## **17 ANEXOS**

- 17.1 ANEXO I-A: Planilha de Critérios e Requisitos Técnicos para Habilitação.
- 17.2 ANEXO I-B: Análise de Amostra – Planilha de Critérios Técnicos Adicionais - ITEM III (Pesquisa de Marketing e Mercadológica com uso de Solução Tecnológica de Pesquisa e Feedback).
- 17.3 ANEXO I-C: Guia CAIXA de Diretrizes Gerais de Segurança Cibernética para Fornecedores - Cláusulas de Requisitos de Segurança Tecnológica para Solução em Nuvem.
- 17.4 ANEXO I-D: Termo de Confidencialidade.
- 17.5 ANEXO I-E: Declaração de Cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018).
- 17.6 ANEXO I-F: Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação – Exclusivo para Prestadores de Serviços.

- 17.7 ANEXO I-G: Relação das Cidades Enquadradas na Categoria Capital e/ou com População com 400 Mil ou Mais Habitantes.
- 17.8 ANEXO I-H: Termos de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE.

**ANEXO I-A****CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**  
**REQUISITOS TÉCNICOS****1. INTRODUÇÃO**

- 1.1 O presente documento tem por finalidade estabelecer os critérios técnicos que serão utilizados para a avaliação das propostas apresentadas pelas licitantes no âmbito do processo licitatório. Esses critérios visam assegurar que as empresas participantes possuam a qualificação técnica necessária para a execução do objeto contratual, conforme os padrões de qualidade, confiabilidade e desempenho exigidos pela CAIXA.
- 1.2 A análise técnica constitui etapa obrigatória do julgamento das propostas, sendo essencial para garantir que apenas licitantes com comprovada capacidade técnica sejam contratadas. Dessa forma, os requisitos aqui descritos devem ser atendidos de forma integral, pela licitante mais bem classificada após a fase de lances, sob pena de desclassificação da licitante.

**2. CAPACIDADE DE ATENDIMENTO**

- 2.1 Apresentação de atestados: Comprovação de aptidão para o fornecimento de bens em características, quantidades e prazos compatíveis com o respectivo ITEM do Objeto, por meio da apresentação de atestados.
- 2.2 Para fins da comprovação de que trata o item anterior, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:
- 2.2.1 ITEM I - Pesquisa Qualitativa:

ITEM	DESCRIÇÃO	APRESENTA
Grupo Focal	Atestados comprovando a realização de encontros com pelo menos 30 (trinta) participantes de Grupo Focal em um período concomitante de até 5 (cinco) dias corridos, em três ou mais regiões do País, de forma presencial e/ou virtual, OU, realização de encontros com ao menos 6 (seis) participantes de Grupo Focal em um único dia, em duas ou mais regiões do País, de forma presencial e/ou virtual	
Entrevista em Profundidade	Atestados comprovando a realização de encontros de pelo menos 10 (dez) participantes para entrevistas em profundidade, em um período concomitante de até 5 (cinco) dias corridos, em três ou mais regiões do País, de forma presencial e/ou virtual, OU, realização de ao menos 2 (duas) entrevistas em profundidade em um único dia, em duas ou mais regiões do País, de forma presencial e/ou virtual.	

## 2.2.2 ITEM II - Pesquisa Quantitativa

ITEM	DESCRIÇÃO	APRESENTA
Entrevistas Presenciais (Domiciliar ou Ponto-de-Fluxo)	Atestados comprovando a realização de pelo menos 2.000 (dois mil) entrevistas em um período concomitante de até 4 (quatro) dias corridos, nas cinco regiões do País, ou realização de ao menos 500 (quinhentos) entrevistas em um único dia, em duas ou mais regiões do País;	
Entrevistas Remotas (Via WEB ou Telefônica)	Atestados comprovando realização de pelo menos 1.200 (mil e duzentos) entrevistas em um período concomitante de até 4 (quatro) dias corridos, ou, realização de ao menos 300 (trezentos) entrevistas em um único dia.	

## 2.2.3 ITEM III - Pesquisa com Uso de Solução Tecnológica

ITEM	DESCRIÇÃO	APRESENTA
Aplicação de Indicadores	A empresa deve apresentar atestados de capacidade técnica que comprovem sua aptidão para processar, a contento, e disponibilizar resultados de, no mínimo, 250.000 (duzentas e cinquenta mil) respostas mensais, oriundas de múltiplos canais de coleta (como e-mail, SMS, QR Code, links diretos, entre outros), mantendo estabilidade, tempo de resposta adequado e alta disponibilidade da plataforma, mesmo em períodos de pico. O volume de respostas poderá ser comprovado de forma <b>cumulativa</b> , considerando diferentes clientes atendidos, desde que os dados demonstrem a estabilidade da operação, o tempo de resposta adequado e a alta disponibilidade da plataforma, mesmo em períodos de pico.	

- 2.3 A licitante deverá apresentar Atestados de Capacidade Técnica, expedidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, no Brasil, que atestem que a licitante já prestou, a contento, serviço compatível em quantidade e qualidade com o ITEM do objeto do Termo de Referência.
- 2.4 As especificações exigidas no atestado são as mínimas necessárias para determinar o ITEM do objeto a ser adquirido e atender às necessidades da CAIXA.
- 2.5 Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.
- 2.6 Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

- 2.7 Considerando a necessidade de experiência recente com as práticas e tecnologias atualmente exigidas pelo mercado, para fins de comprovação da aptidão técnica, serão aceitos apenas atestados emitidos nos últimos 5 (cinco) anos, contados da abertura da licitação.
- 2.8 Os atestados exigidos deverão atender as seguintes condições:
- a) Não ser emitido por estabelecimento da própria licitante.
  - b) Apresentar nome completo, CNPJ e endereço completo do declarante.
  - c) Apresentar nome completo, CNPJ e endereço completo da Licitante.
  - d) Apresentar a especificação do serviço realizado, citando as características da pesquisa.
  - e) Apresentar a manifestação do declarante quanto à qualidade e/ou satisfação dos serviços realizados.
  - f) Indicar local e data de emissão do documento.
  - g) Apresentar assinatura e identificação do emitente: nome legível, cargo ou função, telefone e/ou e-mail de contato.
- 2.9 Não serão aceitos atestados de capacidade técnica baseados exclusivamente em pesquisas quantitativas com amostras não probabilísticas, tais como enquetes voluntárias, quando o objeto da licitação exigir inferência estatística com base em representatividade da população-alvo.
- 2.9.1 Tal restrição ocorre com o intuito de permitir que a realização de pesquisas como ponto de fluxo possa ser validada, garantindo que a experiência seja compatível com o nível técnico, mesmo exigindo o devido rigor estatístico.

### **3. Estrutura de Atendimento**

- 3.1 Como requisito de qualificação técnico-profissional desta licitação, obrigatoriamente, cada empresa CONTRATADA deverá contar com equipe de profissionais com comprovada capacidade técnica e experiência com pesquisas de marketing e mercadológica que se enquadrem nos seguintes perfis de formação acadêmica e experiência profissional mínimos, conforme cada item do objeto do TR.

3.1.1 Item I: Pesquisa Qualitativa:

DESCRIÇÃO	APRESENTA
Profissional Pleno de Atendimento	
Profissional Sênior de Coordenação-Geral e Análise de Pesquisa	
Profissional Pleno de Coordenação do Trabalho de Campo	
No mínimo 2 Profissionais Moderadores de Grupo Focal	

3.1.2 Item II: Pesquisa Quantitativa:

DESCRIÇÃO	APRESENTA
Profissional Pleno de Atendimento	
Profissional Sênior de Coordenação-Geral e Análise de Pesquisa	
Profissional Pleno de Coordenação do Trabalho de Campo	
Profissional Pleno Analista de Pesquisa Quantitativa	
Profissional Estatístico (Indicação do Responsável Técnico Estatístico com registro ativo no CONRE)	



**3.1.3 Item III: Pesquisa com Uso de Solução Tecnológica:**

DESCRIÇÃO	APRESENTA
Profissional Pleno de Atendimento, Consultoria e Especialista em Software de Pesquisa e Feedback	

3.2 A exigência de perfis de formação acadêmica e experiência profissional mínimos descritos nos itens anteriores baseia-se na condição essencial de que a licitante apresente equipe de profissionais com comprovada capacidade técnica e experiência com as metodologias de pesquisa a serem aplicadas na execução do objeto contratual, pois o nível de credibilidade, rigor metodológico e científico na coleta dos dados, na interpretação dos resultados e na análise estratégica das informações são fundamentais para subsidiar adequadamente a tomada de decisão e definição de ações estratégicas por parte da CAIXA.

3.3 Para comprovação da formação acadêmica e da experiência profissional descritas nos currículos dos profissionais indicados pela CONTRATADA, serão aceitos:

3.3.1 Formação Acadêmica: diploma ou certificado de conclusão de curso de Graduação, Pós-graduação Lato Sensu, Mestrado, Doutorado ou Pós-doutorado emitidos por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC (Ministério da Educação).

3.3.2 Experiência Profissional: carteira assinada, contrato de trabalho, contrato e/ou declaração de prestação de serviços, contrato social de empresa em que conste como sócio, ou qualquer outro documento válido legalmente, desde que, em qualquer das hipóteses, haja indicação expressa das qualificações e experiência profissionais, na área do ITEM de serviço em que o profissional irá atuar, discriminando sua atuação, constando, entre outros dados, o nome completo das(s) empresa(s), instituto(s) ou entidade(s) na(s) qual(is) desempenhou a(s) respectiva(s) função(ões), acompanhado de declarações ou atestados de capacidade técnica emitidos pelas empresas onde os serviços foram prestados, em anexo.

3.4 A comprovação pelas licitantes da disponibilidade dos profissionais para compor as Equipes de Atendimento poderá ser feita por meio da apresentação dos seguintes documentos: comprovação do vínculo empregatício, contrato de prestação de serviços, vínculo societário entre a licitante e o profissional ou declaração de contratação futura do profissional, acompanhada de declaração de anuência do profissional.

3.5 Caso a licitante participe para 2 (dois) ou mais itens, deverá comprovar dispor de equipe profissional segregada para cada item para o qual esteja participando, de acordo com os perfis de formação acadêmica e experiência mínimos, acima indicados.

**4. Certificações**

4.1 Será exigida a apresentação de **certificações vigentes de qualidade** específicas para cada item do objeto desta licitação, por tratar-se de critério de valorização técnica na análise de qualificação aprofundada das licitantes e considerada como boas práticas que evidencia maturidade operacional, qualidade e segurança na condução dos serviços contratados. Além disso, há requisitos adicionais que deverão ser cumpridos pelas licitantes, a depender do item a que se habilitar na licitação.

**4.1.1 Item I – Pesquisa Qualitativa**

DESCRIÇÃO	APRESENTA
Certificação ISO 20252 ou Selo ABEP ou Adesão formal ao Código ICC/ESOMAR*	
Declaração de que adota procedimentos de ética na pesquisa com seres humanos, incluindo Termos de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE (Anexo I-H).	

**4.1.2 Item II – Pesquisa Quantitativa**

DESCRIÇÃO	APRESENTA
Certificação ISO 20252 ou Selo ABEP ou Adesão formal ao Código ICC/ESOMAR*	
Registro ativo no CONRE de Responsável Técnico Estatístico.	

**4.1.3 Item III – Pesquisa com Uso de Solução Tecnológica**

DESCRIÇÃO	APRESENTA
Certificação ISO 20252 ou Selo ABEP ou Adesão formal ao Código ICC/ESOMAR*	
Certificação ISO/IEC 27001 (segurança da informação)	

\*A licitante deverá comprovar, no momento da habilitação, que possui **certificação vigente** de qualidade e boas práticas em pesquisa de mercado, social ou de opinião, por meio de, pelo menos uma das opções elencadas.

**5. Do Caráter Eliminatório da Análise Técnica**

- 5.1 A análise dos requisitos técnicos descritos neste documento tem caráter eliminatório. Dessa forma, o não atendimento ou a não apresentação de qualquer um dos critérios exigidos implicará a inabilitação da licitante.

**ANEXO I-B****ANÁLISE DE AMOSTRA – PLANILHA DE CRITÉRIOS ADICIONAIS DE JULGAMENTO DOS REQUISITOS TÉCNICOS – ITEM III (PESQUISA DE MARKETING COM USO DE SOLUÇÃO TECNOLÓGICA DE PESQUISA E FEEDBACK)****1. INTRODUÇÃO**

- 1.1 Este documento tem como objetivo definir os parâmetros técnicos que serão utilizados na Fase de Análise de Amostras enviada pela licitante habilitada mais bem classificada, no âmbito deste processo licitatório. Os critérios aqui estabelecidos visam garantir que as empresas participantes possuam a qualificação técnica necessária para a realização de atividades de pesquisa de marketing e mercadológica, com o uso de **solução tecnológica** voltada à coleta de dados, feedback e análise de informações, em conformidade com os padrões de qualidade, confiabilidade e desempenho exigidos pela CAIXA.
- 1.2 A análise de amostra constitui etapa obrigatória do julgamento das propostas, sendo essencial para garantir que apenas licitantes com comprovada capacidade técnica sejam contratadas. Dessa forma, os requisitos aqui descritos devem ser atendidos de forma integral, pela licitante mais bem classificada após a fase de lances, sob pena de desclassificação da licitante.
- 1.3 A análise da amostra será realizada presencialmente em Brasília/DF, com acompanhamento da equipe técnica da CAIXA, podendo os interessados participarem como espectadores.
- 1.3.1 As informações detalhadas quanto à data, local e horário da análise da amostra serão oportunamente divulgadas por meio de convocação formal da licitante que for apresentar a amostra

**2. CAPACIDADE DE ATENDIMENTO**

- 2.1 A licitante deverá comprovar a aptidão para a execução do objeto da contratação, especificamente relacionados à realização de pesquisas de marketing e mercadológicas por meio de solução tecnológica, abrangendo escopo, volume e prazos compatíveis com o serviço solicitado.
- 2.2 A aprovação na fase de análise da amostra está condicionada ao atendimento de todos os 24 itens classificados como "Obrigatório" e ao atendimento de pelo menos 5 dos 15 itens classificados como "Desejável".
- 2.3 Para fins da comprovação de que trata o item anterior, a empresa licitante deverá apresentar na Fase de Análise de Amostra:

ITEM	DESCRIÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	APRESENTA
Análise e Relatórios	Geração automática de análises com IA em resultados das pesquisas (qualitativa e quantitativa).	Obrigatório	
	Geração de dashboards interativos com indicadores (ex.: NPS, CSAT, CES etc.) e filtros (ex.: nicho, tipo de cliente, idade, gênero, renda etc.	Obrigatório	
	Geração de relatórios personalizados (ex.: nicho, tipo de cliente, idade, gênero, renda etc.) e exportáveis (PDF, CSV, Excel e TXT).	Obrigatório	

	Disponibilização de métricas de usabilidade (ex.: tempo de tarefa, taxa de erro, tempo gasto em um teste etc.).	Obrigatório	
	Disponibilização de métricas de engajamento (ex.: taxa de resposta, quantidade de opt-out etc.).	Obrigatório	
	Disponibilização de histórico completo do cliente com suas respectivas respostas de pesquisas.	Obrigatório	
Escalabilidade e Performance	Possibilidade de controle de envios/recebimentos no pacote contratado (ex: o contrato anual contempla X respostas, no mês atual foram recebidas Y respostas).	Obrigatório	
Coleta de feedback do usuário em tempo real	Execução de múltiplas pesquisas simultâneas, com respectivos cálculos e resultados (métricas obrigatórias: NPS, CSAT e CES).	Obrigatório	
	Coleta utilizando pelo menos 2 canais diferentes de forma simultânea para a mesma pesquisa (ex.: executar a mesma pesquisa utilizando site, whatsapp e e-mail).	Obrigatório	
	Possibilidade de personalizar o aviso de conclusão da pesquisa (ex.: ao final da pesquisa, texto CAIXA agradecendo a participação do cliente).	Obrigatório	
	Disponibilização da opção de opt-out para o cliente	Obrigatório	
	Capacidade de prevenir a inclusão em blocklists de e-mail (ex.: uso de certificados de segurança).	Obrigatório	
	Possibilidade de coleta offline (ex.: QR Code).	Desejável	
	Possibilidade de incorporação de pesquisa via widget em páginas web.	Desejável	
Análise e segmentação de feedback	Resultado de pesquisa em tempo real com dashboards dinâmicos.	Obrigatório	
	Análise de resultado de pesquisa com percepção de sentimento do cliente por meio de IA.	Desejável	
	Recomendação de ações de melhoria em produtos/serviços/jornadas conforme avaliações/tempo.	Desejável	
	Disponibilização de estatísticas relacionadas ao resultado das pesquisas (ex.: média, desvio padrão etc.).	Desejável	
Feedback In-App (dentro do aplicativo)	Disparo de pesquisas após ação específica do usuário numa jornada (ex.: ao clicar em determinado botão no site/app o cliente recebe a pesquisa).	Obrigatório	
	Exibição de pesquisas dentro do aplicativo/plataforma sem redirecionamento, na própria tela (ex.: pesquisa no whatsapp).	Desejável	
Análise de indicadores de	Disponibilização de informações quantitativas sobre pesquisas enviadas e respondidas.	Obrigatório	

experiência do cliente	Disponibilização de regras de quarentena por cliente.	Obrigatório	
	Possibilidade de personalização de convites/pesquisas com nome e marca CAIXA.	Obrigatório	
	Possibilidade de aplicação de pesquisas anônimas.	Obrigatório	
	Prevenção de respostas duplicadas.	Obrigatório	
	Possibilidade de parametrizar a quantidade de respostas por cliente em cada pesquisa.	Desejável	
	Disponibilização de informações quantitativas sobre pesquisas "não entregues".	Desejável	
Feedback comentado	Possibilidade de inserir na pesquisa opção de comentários abertos (métricas obrigatórias NPS, CSAT e CES).	Obrigatório	
Ações baseadas em feedback	Automatização de retorno para clientes, inclusive em massa, a depender da avaliação realizada (ex.: e-mail de agradecimento, encaminhamento ao suporte).	Obrigatório	
	Geração de alertas automáticos com base em critérios pré-estabelecidos (ex.: NPS baixo dispara e-mail para determinados usuários).	Desejável	
Dashboards e visualizações	Possibilidade de monitoramento de tendências de satisfação ao longo do tempo.	Obrigatório	
Tratativas e gerenciamento de casos	Possibilidade de abertura e gerenciamento (atribuição de responsável e status) de protocolos de tratativas.	Desejável	
	Geração de relatórios e dashboards dos protocolos de tratativas.	Desejável	
	Possibilidade de envio de alertas por e-mail ao atribuir casos para um responsável.	Desejável	
	Possibilidade de categorização ilimitada de protocolos de tratativas.	Desejável	
	Disponibilização de histórico completo de protocolos de tratativas do cliente.	Desejável	
Usuários e acessos	Possibilidade de controle de permissões por usuário e grupo de usuários (ex.: UF, pesquisa, por perfil etc.).	Obrigatório	
	Possibilidade de definição de múltiplos administradores na ferramenta (pelo menos 10).	Obrigatório	
	Possibilidade de importação de arquivo com dados de usuários para acesso à ferramenta (ex.: perfil operacional, empregados de uma região específica etc.)	Desejável	

### **3. Do Caráter Eliminatório da Análise Técnica**

- 3.1 A análise dos requisitos técnicos descritos neste documento tem caráter eliminatório. Dessa forma, o não atendimento ou a não apresentação dos critérios exigidos implicará a desclassificação da licitante.

## **ANEXO I-C**

### **Guia CAIXA de Diretrizes Gerais de Segurança Cibernética para Fornecedores - Cláusulas de Requisitos de Segurança Tecnológica para Solução em Nuvem**

#### **1. GESTÃO DE IDENTIDADE E CONTROLE DE ACESSOS**

1.1 A Contratada deve ter uma política de controle de acesso dos seus colaboradores baseada no princípio do menor privilégio, que defina um processo formal de concessão, alteração e revogação de acesso.

1.2 A Contratada deve manter rígido controle de acesso de seus colaboradores baseado nas informações de contratação, dispensa e controle de ausências (férias, licenças, atestados, admissão, demissão etc.) impedindo o acesso ao ambiente computacional, local ou remoto, quando o colaborador não estiver em pleno exercício de suas atividades.

1.3 A Contratada deve utilizar mecanismos de autenticação e autorização utilizando credenciais corporativas.

1.4 A Contratada deve dispor de recursos que garantam múltiplos fatores de autenticação do usuário (MFA), a serem utilizados de acordo com a criticidade ou classificação da informação/recurso a ser acessado. Esses múltiplos fatores devem ser implementados, no mínimo, por meio de biometria, OTP ou autorização por notificações de push em celulares.

1.5 A Contratada deve dispor de mecanismo de garantia de identidade, o qual deve ser realizado previamente à execução das requisições dos usuários.

1.6 Todas as contas de usuário devem ser identificadas por um ID de usuário exclusivo e todas as ações de um ID de usuário devem ser associadas a um único indivíduo ou proprietário registrado.

1.7 As contas do usuário devem ser criadas e configuradas pelo administrador de segurança do usuário.

1.8 Os controles de acesso em nível de aplicativo devem fazer uso da identidade autenticada do usuário, conforme estabelecido no login.

1.9 A Contratada deve permitir criar e gerenciar perfis e credenciais de segurança para seus usuários.

1.10 A Contratada deve permitir que somente os usuários por ela autorizados tenham acesso aos recursos, em conformidade aos respectivos perfis de uso.

1.11 A Contratada não deve usar contas padrões, contas genéricas, contas não pessoais ou convidadas, a menos que a CAIXA tenha dado aprovação prévia por escrito para tais contas.

1.12 Uma conta não pessoal deve ser atribuída exclusivamente a uma única aplicação ou serviço e não pode ser utilizada para qualquer outra finalidade além daquela para a qual ela foi criada.

1.13 A Contratada deve informar os logins de usuário e senhas iniciais por meio de canais separados.

1.14 A Contratada deve implementar mecanismo de comunicação ao usuário em caso de alteração ou pedido de recuperação de sua senha.



1.15 A Contratada deve revisar os direitos de acesso existentes nos seus ativos pelo menos a cada dois anos. Em caso de dados pessoais, os direitos devem ser revisados pelo menos uma vez por ano.

1.16 A Contratada deve revisar as contas não pessoais mantidas em seu ambiente pelo menos duas vezes por ano, independentemente da classificação ou da confidencialidade da informação tratada.

1.17 A Contratada deve revisar os acessos privilegiados ao seu ambiente pelo menos a cada três meses.

1.18 A Contratada deve gerar e armazenar as evidências de aprovação ou rejeição dos direitos de acesso, resultantes das revisões acima, e disponibilizá-las para a CAIXA sempre que solicitado.

1.19 As contas de acesso privilegiado não devem conter a indicação dos privilégios, a posição do indivíduo ou a organização a que pertence o indivíduo (por exemplo, "administrador" ou "diretor" não pode fazer parte de qualquer nome de utilizador) no login do usuário.

1.20 A Contratada deve implementar a separação entre a administração do sistema (acesso privilegiado) e as atividades de negócios (acesso não privilegiado), por meio de níveis de acesso separados para atender a segregação entre as funções.

1.21 A Contratada deve permitir e fornecer utilitários para o monitoramento de contas privilegiadas.

1.22 Cabe à Contratada decidir pelo fornecimento do acesso remoto aos seus colaboradores. Uma vez fornecido, a Contratada deverá prover esse acesso por meio de canais seguros/VPN, utilizando múltiplos fatores de autenticação.

1.23 A Contratada deve implementar trilha de auditoria para todo e qualquer acesso realizado aos seus ativos, tornando possível identificar, de forma cronológica e inequívoca, os seguintes registros:

- O tipo de evento (inclusão, alteração, exclusão, consulta);
- O autor do evento;
- A data e hora do evento;
- O endereço lógico do equipamento de origem do tipo do evento.

1.24 A Contratada deve proteger os registros de trilha de auditoria contra adulteração.

1.25 A Contratada deve implementar o monitoramento dos acessos privilegiados às bases de dados, que fazem parte do objeto do contrato por meio de solução independente dos bancos de dados em uso.

1.26 Devem ser observadas as boas práticas de segregação e diferenciação entre ambientes de não produção e produtivo, estabelecendo-se acessos pertinentes para cada etapa do ciclo de desenvolvimento/manutenção e alinhado com o princípio do privilégio mínimo.

1.27 A monitoração dos acessos privilegiados às bases de dados deve ocorrer em tempo real e deve ser possível configurar respostas automatizadas para eventos específicos.

1.28 A Contratada deve desenvolver políticas e implementar soluções para garantir que o acesso remoto por parte dos seus funcionários – seja utilizando dispositivos da Contratada, seja utilizando dispositivos de propriedade pessoal - seja fornecido de forma segura e adequada. Tais políticas e procedimentos devem definir como a Contratada fornece acesso remoto e quais os controles necessários para oferecer este acesso de forma segura.

1.29 A Contratada deve usar métodos de autenticação robustos, baseados em múltiplos fatores de autenticação, para viabilizar o acesso remoto de seus funcionários à sua rede interna e deve empregar criptografia para proteger os dados em trânsito, considerando os requisitos descritos no item 2.4.

1.30 A Contratada deverá prover os recursos necessários para que os seus funcionários acessem remotamente o ambiente da CAIXA, se for o caso. Nesse caso, é responsabilidade da Contratada prover certificados digitais ou outros tokens de acesso conforme definido pela CAIXA, sem ônus adicionais para a CAIXA.

## **2. CONTROLES CRIPTOGRÁFICOS**

2.1. Os requisitos apresentados devem ser obedecidos pela Contratada ou, caso os dados estejam sendo armazenados ou processados no ambiente do Provedor de Serviço em Nuvem, pelo Provedor. Neste último caso, a Contratada deverá comprovar por relatório de auditoria (Due Dilligence Remoto) que o armazenamento/processamento dos dados ocorre somente em ambiente de nuvem.

2.2 A Contratada deve implementar e manter controles criptográficos para armazenamento, tráfego e tratamento da informação, de acordo com o nível de criticidade e grau de sigilo da informação definido pela CAIXA.

2.3. A Contratada deve implementar um processo de gestão de chaves criptográficas que deve considerar todo o ciclo de vida da chave, o qual envolve: geração, armazenamento, distribuição, utilização, recuperação, renovação, exclusão e destruição da chave.

2.4. A Contratada deve utilizar algoritmos, tamanhos de chave e prazos de validade de chaves aprovados pelo NIST.

2.5. A Contratada deve gerar, controlar e distribuir chaves criptográficas simétricas e assimétricas usando processos e tecnologias de gerenciamento de chaves aprovados pelo NIST.

2.6. A Contratada deve fazer a geração e a renovação de certificados digitais expostos na Internet junto a autoridades certificadoras reconhecidas internacionalmente, cujas raízes de cadeias utilizadas na emissão dos certificados digitais façam parte do repositório de cadeias confiáveis dos principais navegadores e versões de sistemas operacionais, como: iOS 7 e superiores; Android 4 e superiores; Microsoft Edge 12 e superiores; Mozilla Firefox 45 e superiores; Google Chrome 49 e superiores; Apple Safari 8 e superiores; Linux Ubuntu 14 e superiores; Linux Mint 15 e superiores; MAC OS X 10.10 e superiores; e Windows 7 e superiores.

2.7. A Autoridade Certificadora deve possuir o selo Web Trust dentro do prazo de validade e a certificação Web Trust deve estar de acordo com, no mínimo, os Princípios e Critérios para Autoridades Certificadoras – versão 2.2.1, disponível em <https://www.cpacanada.ca/-/media/site/operational/ms-memberservices/docs/webtrust/wt100awebtrust-for-ca-221-110120-finalaoda.pdf?la=en&hash=0FDB6C541E7A61976625B9EAC55474D260A7E6FD> para todas as raízes de cadeias utilizadas na emissão dos certificados digitais.

2.8. Após a instalação desses certificados, todas as URLs publicadas deverão obter nota “A” nos testes realizados pela ferramenta Qualys SSL Labs (<https://www.ssllabs.com/ssltest>).

2.9. As chaves criptográficas geradas pela Contratada devem ser utilizadas com a finalidade exclusiva de atender às necessidades do objeto contratado.

2.10. Caso haja a necessidade do compartilhamento de chaves simétricas entre a CAIXA e a Contratada, essas chaves devem ser geradas pela CAIXA e levadas para o ambiente da Contratada, onde devem ser armazenadas por meio de soluções FIPS 140-2 nível 3, sem

possibilidade de exportação das chaves. Nesse caso, a Contratada deve prover meios que permitam a inserção das chaves da CAIXA no seu ambiente de forma segura, sem a necessidade de manipulação de chaves em um único componente em texto-claro.

2.11. No caso de utilização de um Provedor de Serviços em Nuvem, as certificações FIPS exigidas estão descritas no item 10.

2.12. A Contratada deve permitir a criptografia de dados em repouso, considerando volumes (por exemplo: a criptografia de um disco inteiro) e estruturas de dados específicas (por exemplo: arquivos ou registros específicos de uma tabela de banco de dados).

2.13. A Contratada deve prover a criptografia de dados em repouso utilizando, no mínimo, algoritmo AES com chaves de 128 bits.

2.14. A Contratada deve permitir recursos para trilha de auditoria, permitindo visualizar quem usou determinada chave para acessar um objeto, qual objeto foi acessado, quando ocorreu esse acesso e qual endereço de origem do acesso.

2.15. A Contratada deve permitir visualizar ou gerar relatório, a critério da CAIXA, de tentativas malsucedidas de acesso por usuários sem permissão para decifrar os dados.

2.16. A Contratada deve permitir que dados criptografados e chaves de criptografia sejam armazenadas e protegidas em hosts separados e protegidos por várias camadas de proteção.

2.17. A Contratada deve permitir a auditoria da segurança de chaves criptográficas.

2.18. A Contratada deve possibilitar comunicação criptografada e protegida para a transferência de dados por meio do TLS 1.3, ou, quando não for suportado, 1.2.

2.19. A Contratada deve possuir a capacidade de configuração das cifras criptográficas e das versões de TLS utilizadas pela CAIXA, suportando, no mínimo, TLS 1.2 e as cifras a seguir:

TLS\_ECDHE\_ECDSA\_WITH\_AES\_128\_GCM\_SHA256  
TLS\_ECDHE\_ECDSA\_WITH\_AES\_256\_GCM\_SHA384  
TLS\_ECDHE\_RSA\_WITH\_AES\_128\_GCM\_SHA256  
TLS\_ECDHE\_RSA\_WITH\_AES\_256\_GCM\_SHA384

2.20. Os parâmetros TLS Renegotiation e TLS Resumption devem estar desabilitados.

2.21. Quando da necessidade de validação do cliente por meio de certificado digital – numa conexão TLS, por exemplo – a Contratada deve fazer todas as validações previstas no método X509\_verify\_cert, existente na estrutura do Openssl.

2.22. O certificado de cliente só deve ser aceito se o método X509\_verify\_cert retornar OK para todas as validações previstas.

### **3. CONTROLE DE ACESSO AO AMBIENTE DE NUVEM**

3.1. Quando viável tecnicamente, o acesso de empregados CAIXA à nuvem deverá ser integrado com ferramenta de SSO da CAIXA, ou com o AD, para garantir o uso das credenciais internas, isso deve garantir que o usuário não acesse o ambiente do parceiro, caso seja desligado ou esteja ausente da CAIXA por qualquer motivo por período determinado.

3.2. Como apresentado no item 2.4, quando a autenticação for provida pela Contratada ou pelo Provedor de Serviços em Nuvem, deverá ser realizada autenticação por múltiplos fatores para o acesso dos empregados da CAIXA, que precisem acessar os recursos em nuvem.

3.3. O acesso aos recursos da CAIXA deverá ser realizado em tenant designado especificamente, sem que estes recursos sejam compartilhados com qualquer outra entidade, bem como a camada de dados da aplicação não pode ser compartilhada com outros clientes do Provedor de Serviços em Nuvem.

3.4. O Provedor de Serviços em Nuvem deve permitir que somente os usuários autorizados pela CAIXA tenham acesso aos recursos em conformidade aos respectivos perfis de uso.

3.5. Os acessos administrativos aos recursos do Provedor de Serviços em Nuvem, nos tenants que atendam à CAIXA, deverão ser feitos através de rede privada, tanto para empregados CAIXA quanto para representantes do Provedor.

#### **4. REQUISITOS DE AUTORIZAÇÃO DE ACESSO AOS DADOS PELO BACEN**

4.1. A Contratada deve garantir que a prestação dos serviços não causará prejuízo ao funcionamento regular da CAIXA nem embaraço à atuação do Banco Central do Brasil, assegurando que a legislação e a regulamentação nos países e nas regiões em cada país onde os serviços serão prestados não restringem nem impedem o acesso da CAIXA nem do Banco Central do Brasil aos dados e às informações.

4.2. A Contratada deve assegurar que os dados sujeitos a limites geográficos não serão migrados para além das fronteiras definidas em contrato, incluindo dados de backup, dados em produção, dados em repouso, contingência ou recuperação de desastre sem prévio conhecimento da CAIXA por meio comunicação formal.

4.3. Deve ainda garantir acesso à CAIXA, a qualquer tempo, aos dados e às informações processadas, armazenadas e geradas pela atividade de processamento, Log, sob responsabilidade da Contratada;

4.4. Esta mesma Contratada deve assegurar que os dados da CAIXA processados e armazenados na Contratada são de propriedade exclusiva da CAIXA.

4.5. A Contratada deve assegurar também que o acesso aos dados processados e armazenados na Contratada é de acesso exclusivo da CAIXA, não sendo autorizado acesso da Contratada ou terceiros sem autorização formal da CAIXA.

4.6. A Contratada deve assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e a recuperação dos dados e das informações processadas e/ou armazenadas em nuvem.

4.7. Também deve assegurar à CAIXA acesso aos relatórios e documentos elaborados por empresa de auditoria especializada independente, contratada pelo provedor de serviço em nuvem, relativos aos procedimentos e aos controles utilizados na prestação dos serviços contratados a qualquer tempo.

4.8. A Contratada deve assegurar à CAIXA, acesso a toda documentação comprobatória, em nome do provedor, que esclareça a Região/Zona de Disponibilidade escolhidos pela CAIXA para hospedagem de seus recursos.

4.9. A Contratada deve assegurar a permissão de acesso do Banco Central do Brasil aos contratos e aos acordos firmados para a prestação de serviços, à documentação e às informações referentes aos serviços prestados, aos dados armazenados e às informações sobre seus processamentos, às cópias de segurança dos dados e das informações, bem como aos códigos de acesso aos dados e às informações.

4.10. A Contratada deve garantir, em caso de decretação de regime de resolução da CAIXA pelo Banco Central do Brasil, acesso pleno e irrestrito aos contratos e acordos firmados para a

prestação de serviços, à documentação e às informações referentes aos serviços prestados, aos dados armazenados e às informações sobre seus processamentos, às cópias de segurança dos dados e das informações, bem como aos códigos de acesso aos dados e às informações.

4.11. A Contratada deve garantir notificação prévia ao responsável pelo regime de resolução sobre a intenção da empresa Contratada interromper a prestação de serviços, com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência da data prevista para a interrupção, observado que:

4.11.1. A Contratada assegura o atendimento de eventual pedido de prazo adicional de (30) trinta dias para a interrupção do serviço, feito pelo responsável pelo regime de resolução.

4.11.2. Caso haja subcontratação do serviço em nuvem, desde que explicitamente autorizado pela CAIXA, é obrigatório a Contratada apresentar a garantia formal do atendimento das cláusulas deste item 4 por parte da Provedor de Serviços em Nuvem, seja por meio de declaração própria durante o processo de contratação, seja por meio de aditivo contratual, caso não previsto inicialmente no contrato original.

## **5. PROTEÇÃO DOS DADOS PROCESSADOS E ARMAZENADOS EM NUVEM**

5.1. Além dos requisitos descritos no item 3, a Contratada também deve permitir trabalhar com chaves simétricas e assimétricas geradas e armazenadas pela CAIXA. Para tanto, ela deve prover meios que permitam o envio das chaves da CAIXA para o seu ambiente de forma segura, sem a necessidade de manipulação de chaves em um único componente em texto-claro.

5.2. Caberá à CAIXA decidir quem fará a geração e a gestão de cada chave: se a própria CAIXA ou a Contratada.

5.3. Caso a CAIXA decida fazer a geração de chaves assimétricas, ela definirá a Autoridade Certificadora que será utilizada na emissão dos certificados digitais e fornecerá a cadeia certificadora para a Contratada sempre que necessário. Após a instalação desses certificados, todas as URLs publicadas deverão obter nota “A” nos testes realizados pela ferramenta Qualys SSL Labs (<https://www.ssllabs.com/ssltest>).

5.4. O modelo Third Party Certificates pode ser oferecido para o caso de certificados digitais utilizados no estabelecimento de conexões TLS. Nesse caso específico, as chaves devem ficar armazenadas exclusivamente em repositórios de chaves da Contratada e esta deve emitir o CSR (Certificate Signing Request) e enviá-lo para a CAIXA, que providenciará a emissão dos certificados digitais correspondentes. Após a instalação desses certificados, todas as URLs publicadas deverão obter nota “A” nos testes realizados pela ferramenta Qualys SSL Labs (<https://www.ssllabs.com/ssltest>).

5.5. Quando a Contratada for diferente do Provedor de Serviços em Nuvem e estiver agindo em nome deste, as chaves devem ser compartilhadas diretamente entre o Provedor e a CAIXA e a Contratada não deverá ter qualquer acesso às chaves envolvidas.

5.6. Quando se tratar de contratação no modelo IaaS, exige-se a certificação FIPS 140-2 nível 3.

5.7. Quando se tratar de contratação no modelo PaaS ou SaaS, exige-se a certificação FIPS 140-2 nível 2.

5.8. O Provedor de Serviços em Nuvem deve permitir que os usuários criptografem seus dados e objetos antes de enviá-los para o serviço de armazenamento.

5.9. A Contratada, assim como o Provedor de Serviços em Nuvem, deve tratar com rigor as informações sigilosas, não podendo ser usadas ou fornecidas a terceiros, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal da CAIXA.

5.10. A Contratada deverá assinar Termo de Confidencialidade resguardando que os recursos, dados e informações de propriedade da CAIXA, e quaisquer outros, repassados por força do objeto desta licitação e do contrato, constituem informação privilegiada e possuem caráter de confidencialidade.

5.11. Os dados, metadados, informações e conhecimento tratados pela Contratada, não poderão ser fornecidos a terceiros e/ou usados por esta para fins diversos do previsto, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal da CAIXA.

5.12. A CAIXA e a Contratada obrigam-se por seus empregados, sócios, diretores e mandatários, manter total sigilo e confidencialidade no que se refere a não divulgação, por qualquer forma, de toda ou parte das informações ou documentos a ela relativos, e aos quais venha a ter acesso, em decorrência da prestação dos serviços executados.

## **6. MONITORAÇÃO DOS DADOS PROCESSADOS E ARMAZENADOS EM NUVEM**

6.1. A Contratada deverá fornecer, sempre que solicitado pela CAIXA, cópias dos logs de segurança de todas as atividades de todos os usuários dentro da conta, além de histórico de chamadas de APIs para análise de segurança e auditorias.

6.2. A trilha de auditoria deve conter, minimamente, itens descritos no item 1.23 deste documento.

6.3. O Provedor de Serviço em Nuvem, deve dispor de recurso que permita o gerenciamento centralizado de eventos e envio para a CAIXA, sempre que solicitado, de logs/informações de trilha.

6.4. Os registros do Provedor de Serviço em Nuvem deverão incluir ainda todos os acessos, incidentes e eventos cibernéticos, no ambiente do mesmo, pelo período 5 (cinco) anos.

## **7. SEGURANÇA DO TRÁFEGO DE DADOS COM A NUVEM**

7.1. A comunicação entre a CAIXA e a Contratada deve suportar criptografia TLS, com autenticação mútua, na versão 1.3.

7.2. Caso a aplicação não suporte TLS 1.3, será admitida a compatibilidade para TLS 1.2.

7.3. A necessidade de TLS também se aplica a qualquer comunicação entre a Contratada e o Provedor de Serviços em Nuvem ou entre a CAIXA e o Provedor de Serviços em Nuvem, para todos os casos em que a Contratada e o Provedor forem entidades distintas.

7.4. O Provedor de Serviços em Nuvem deverá prover segurança relacionada ao tráfego de dados, provendo aplicações de firewall, IPS e CASB para garantir a segurança de todos os fluxos, sejam externos ou em trânsito com a CAIXA.

7.5. O Provedor de Serviços em Nuvem não deverá ter permissão de uso ou acesso direto ao ambiente de autenticação da CAIXA.

7.6. Os dados, metadados, informações e conhecimentos produzidos ou custodiados pela CAIXA, transferidos para o provedor de serviço de nuvem, devem estar hospedados em território brasileiro, com pelo menos uma cópia atualizada de segurança também no Brasil.



## **8. OUTROS CONTROLES DE SEGURANÇA NO AMBIENTE DA CONTRATADA DO SERVIÇO DE NUVEM**

8.1. O Provedor de Serviços em Nuvem deve habilitar o registro completo do Hypervisor que suporta os serviços da CAIXA, e deve suportar o uso de máquinas virtuais (Trusted VM) fornecidas pela CAIXA, desde que estas máquinas estejam em conformidade com as políticas e práticas de segurança de rede exigidas pelo Provedor.

## **9. GESTÃO DE INCIDENTES DE SEGURANÇA**

9.1. A Contratada deve implementar um processo de gestão de vulnerabilidades que inclua sua infraestrutura de servidores e redes.

9.2. A Contratada deve realizar testes independentes de penetração/invasão pelo menos uma vez por ano. Os testes devem ser executados por terceiros, sem ônus adicional para a CAIXA. O escopo dos testes deve ser previamente combinado e aprovado pela CAIXA, dentro dos limites do contrato.

9.3. Os testes de penetração/invasão devem ter como escopo, rede, aplicação web, Application Programming Interface (API), serviços hospedados e; frequência; limitações, como horas aceitáveis e tipos de ataque excluídos; informações do ponto de contato; remediação, por exemplo, como as descobertas serão encaminhadas internamente; dentre outros.

9.4. Todos os relatórios com os resultados dos testes de penetração e varredura de vulnerabilidades, bem como o planejamento das correções a serem feitas, devem ser fornecidos à CAIXA sempre que solicitado.

9.5. A Contratada deve possuir um processo de Gestão de Incidentes que registre os incidentes de segurança cibernética ocorridos e que guarde informações como: a descrição dos incidentes ou eventos, as informações e sistemas envolvidos, as medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção das informações, os riscos relacionados ao incidente e às medidas tomadas para mitigá-los e evitar reincidências.

9.6. A contratada poderá utilizar como modelo de referência do processo a norma NIST SP 800-61 Rev. 2.

9.7. O processo de Gestão de Incidentes também deve implementar e manter controles e procedimentos específicos para detecção, tratamento, coleta/preservação de evidências e resposta a incidentes de segurança da informação, de forma a reduzir o nível de risco ao qual o objeto do contrato ou a CAIXA estão expostos, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela CAIXA.

9.8. A Contratada deve ter um processo de notificação de incidentes 24x7.

9.9. A Contratada deve comunicar à CAIXA incidentes que cause impacto na confidencialidade, integridade ou disponibilidade do serviço prestado.

9.10. Os incidentes devem ser comunicados tanto ao gestor do contrato vinculado quanto ao SOC CAIXA, que opera 24x7, por meio do endereço de e-mail: [abuse@caixa.gov.br](mailto:abuse@caixa.gov.br). Esse endereço poderá ser alterado durante a vigência do contrato, e, em caso de alteração, a Contratada será devidamente informada.

9.11. A Contratada deve comunicar à CAIXA, dentro do prazo acordado, todos os incidentes detectados que envolvam os serviços prestados, conforme a classificação abaixo:

<b>Nível de severidade</b>	<b>Descrição do nível de severidade</b>	<b>Prazo Máximo</b>
Severidade 1 (Crítica)	Eventos cujo contexto principal é a segurança cibernética, tais como: -Impacto em ativos ou serviços críticos de TI; -Violação significativa de dados sensíveis; -Incidente, em larga escala e/ou longa duração, à disponibilidade e/ou integridade do ambiente. Exemplos não exaustivos: ataque de Ransomware, ataque de negação de serviço distribuído – DDoS, vazamento de informações corporativa ou dados pessoais. Dentre outros.	2 horas após o início da ocorrência.
Severidade 2 (Alta)	Eventos cujo contexto principal é a segurança cibernética, tais como: -Impacto em ativos ou serviços de TI de alta criticidade; -Detecção de acesso não autorizado e/ou alterações em sistemas de informação; -Infecção persistente por código malicioso; -Intrusão persistente na rede; -Incidentes de segurança cibernética envolvendo dirigentes; -Ameaça significativa à disponibilidade e/ou integridade do ambiente; -Ameaça significativa à imagem da CAIXA. Exemplos não exaustivos: ataques de escalção de privilégio em servidores, ataques do tipo brute force	4 horas após o início da ocorrência.

9.12. Não será escopo deste comunicado, demais incidentes que aconteçam na infraestrutura cibernética da Contratada que não tenham relação com a CAIXA.

9.13. A Contratada deve fornecer descrição detalhada dos incidentes, incluindo informações suficientes para classificá-los por nível de severidade, conforme a definição dos eventos. As informações sobre incidentes podem ser enriquecidas utilizando o modelo do MITRE ATT&CK®.

9.14. A contratada deve seguir preferencialmente o modelo de comunicação de ISCF – Incidente de Segurança Cibernética em Fornecedor, Anexo III A, que também contempla situações de incidentes de segurança com dados pessoais.

9.15. Vale ressaltar que em se tratando de contratos para tratamento de dados pessoais, nos termos da LGPD, a Contratada deve provar que tem capacidade de fornecer uma resposta organizada e eficaz a um incidente de privacidade. Neste sentido, a CAIXA desenvolverá e implementará juntamente com o fornecedor do serviço um plano de resposta a incidentes de privacidade, que inclua por exemplo, definição de incidente de privacidade e o escopo da resposta ao incidente, estabelecimento de equipes multifuncionais de resposta a incidente de privacidade, entre outros aspectos relevantes.

9.16. A Contratada deve documentar os casos de uso que são utilizados para realizar a configuração e o monitoramento de eventos, correlacionando tecnologias para tratar padrões / cenários de ataque comuns e avançados; e disponibilizar os casos de uso à CAIXA sempre que solicitado.

9.17. A Contratada deve ter um processo de lições aprendidas para incidentes de segurança implementado e comunicado aos seus funcionários e parceiros, com objetivo de agilizar a atuação caso surjam incidentes semelhantes.

9.18. A integração da gestão de incidentes da Contratada com o Centro de Operações de Segurança da CAIXA deve ser considerada, observada a regulamentação em vigor, conforme art 3º, §4º da Res. BACEN 4.893/2021.

9.19. Se a Contratada precisar envolver outras partes externas para investigar e/ou resolver incidentes que afetem o escopo do objeto contratado, ela deve obter a anuência da CAIXA por escrito antes de iniciar o contato com tais partes, observada a política de segurança cibernética da CAIXA.

#### **10. CERTIFICADOS E RELATÓRIOS QUE COMPROVAM O CUMPRIMENTO DOS REQUERIMENTOS MÍNIMOS DE SEGURANÇA.**

10.1. Para serviços de nuvem, caso a Contratada pela CAIXA e o Provedor de Serviços em Nuvem sejam empresas diferentes, a referida Contratada terá a responsabilidade de obter as documentações exigidas do Provedor, para apresentação à CAIXA.

10.2. Os documentos exigidos devem ter a sua primeira versão entregue antes da assinatura do contrato, e devem ser reiterados de acordo com a vigência indicada nos quadros abaixo. O Due Diligence presencial é facultativo e será feito a critério da CAIXA.

10.3. Caso o prazo de validade da certificação ainda esteja vigente com relação à última apresentação, não é necessária uma nova apresentação.

REQUISITOS	OBJETIVO	DESCRIÇÃO	FORMA DE CONTROLE	VIGÊNCIA
Due Diligence Presencial	Sempre que a CAIXA julgar necessário, poderá realizar visitas in-loco às zonas de disponibilidade da Contratada para verificar os requisitos de segurança presente nas cláusulas	A CAIXA, por iniciativa própria, fará due diligence presencial em função de discrepâncias identificadas em relatórios de auditoria entregues ou dúvidas onde apenas a documentação não seja suficiente.	A visita poderá ser realizada por equipe própria da CAIXA ou empresa designada pela CAIXA	SOB DEMANDA
Due Diligence Remoto	Constatar que os processos determinados pela CAIXA estão sendo seguidos, conforme descrito nas cláusulas	Documentos previstos nas cláusulas e demais comprovantes de seus requisitos. Quando não comprovados por certificação, os itens exigidos nas cláusulas devem ser certificados por empresa de auditoria independente.	Relatórios próprios da empresa para comprovação do atendimento aos itens das cláusulas, desde que ratificados por empresa de auditoria independente	SOB DEMANDA

#### **10.4. CERTIFICAÇÕES APLICÁVEIS AOS FORNECEDORES DE SERVIÇOS EM NUVEM:**

REQUISITOS	OBJETIVO	DESCRIÇÃO	FORMA DE CONTROLE	VIGÊNCIA
FIPS 140-2 Nível 2 para SaaS e PaaS e FIPS 140-2 nível 3 para IaaS	Garantir que o provedor tenha mecanismo seguro para proteção de chaves criptográficas que sustentem os seus processos	Certificação do NIST que atesta um nível elevado de segurança para o HSM	Apresentar certificado FIPS 140-2 para equipamento utilizado no Provedor de Serviços em Nuvem	ANUAL
Certificação SOC 2 – Tipos 1 e 2	Garantir acesso a uma avaliação independente, por meio de relatório de auditoria, sobre o ambiente de controle do provedor, relevante para a segurança, disponibilidade, confidencialidade e privacidade	SOC TYPE 2 Fornece relatórios com descrição do ambiente de controles do provedor e da auditoria externa dos controles que atendem aos princípios e critérios de segurança, disponibilidade e confidencialidade dos serviços de confiança do AICPA	Disponibilizar relatório de auditoria em nome do Provedor de Nuvem	ANUAL

## 11. ENCERRAMENTO DO CONTRATO

11.1. A Contratada deve garantir que todos os dados - incluindo chaves criptográficas e os backups armazenados e que não sejam mais necessários na execução do Contrato - serão descartados de acordo com os padrões do mercado, de maneira que os requisitos de confidencialidade não sejam violados.

11.2. A Contratada deve reter os dados por até 180 dias para a migração para ambiente interno ou outro fornecedor indicado pela CAIXA.

11.3. Os dados, após transferência e validação da integridade, devem ser excluídos pelo antigo fornecedor.

11.4. A exclusão dos dados após o término do contrato e o período de retenção de 180 dias deve obedecer aos padrões definidos no NIST SP 800-88 Guidelines for Media Sanitization, com fornecimento de relatório para a CAIXA certificando a conformidade dos processos realizados com a norma indicada.

11.5. Caso a Contratada tenha ativo de informação no fim do ciclo de vida, ou considerado inservível, este ativo deverá ser destruído, com o fornecimento do Certificado de Destruição de Equipamento Eletrônico (Certificate of Electronic Equipment Destruction – CEED), discriminando os ativos reciclados, bem como o peso e os tipos de materiais obtidos em virtude do processo de destruição.

## 12. NÃO CONFORMIDADE COM REQUISITOS DE SEGURANÇA E CONSEQUÊNCIAS

12.1. O não cumprimento, pela Contratada, de qualquer um dos seguintes requisitos de segurança, definidos neste instrumento contratual, ensejará a aplicação das penalidades

previstas neste contrato e poderá, a critério da Contratante, ensejar a rescisão imediata do contrato, sem prejuízo de outras medidas cabíveis:

- a) Não fornecer evidências de aprovação ou rejeição dos direitos de acesso, resultantes das revisões de acesso realizadas;
- b) Não comunicar ocorrências de intrusão real;
- c) Não fornecer relatório mensal sobre as tentativas de intrusão;
- d) Não fornecer o planejamento de correção de vulnerabilidades;
- e) Não fornecer os relatórios com os resultados dos testes de penetração e varredura de vulnerabilidades, bem como o planejamento das correções;
- f) Não fornecer os relatórios de incidentes conforme SLA;
- g) Não prestar as informações e relatórios solicitados pela CAIXA;
- h) Não fornecer relatório indicando conformidade com o NIST SP 800-88.
- i) Não atender a convocação da CAIXA para Due Diligence presencial ou remoto;
- j) Não fornecer a documentação solicitada em decorrência do Due Diligence presencial ou remoto, conforme prazo acordado entre as partes;
- k) Não fornecer os relatórios de auditoria externa independente, para as empresas que não possuem a certificação SOC2;
- l) Não fornecer certificação SOC2;
- m) Não fornecer certificação FIPS 140-2 Nível 3 ou FIPS 140-2 nível 2.

## ANEXO I-D TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE A \_\_\_\_\_, doravante designada simplesmente CONTRATADA, inscrita no CNPJ/MF sob o número \_\_\_\_\_, com sede em \_\_\_\_\_, neste ato representada pelo Senhor (a) \_\_\_\_\_, portador (a) da Carteira de Identidade n.º \_\_\_\_\_, expedida pela (o) \_\_\_\_\_ e do Cadastro da Pessoa Física, CPF/MF sob o n.º \_\_\_\_\_, conforme documentação comprobatória de vínculo anexo, nos termos do Contrato n.º \_\_\_\_\_, compromete-se a observar o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, denominada simplesmente CONTRATANTE, em conformidade com as cláusulas que seguem:

1. O objetivo deste Termo de Confidencialidade é prover a necessária e adequada proteção às informações de acesso restrito de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, reveladas à CONTRATADA, em função da prestação dos serviços objeto do Contrato n.º \_\_\_\_/\_\_\_\_.
2. A expressão “informações de acesso restrito” abrangerá toda informação escrita, oral, apresentada em texto, imagem, áudio, vídeo ou de qualquer outro modo, tangível ou intangível, contendo ela ou não rótulo de classificação quanto ao sigilo, podendo incluir, mas não se limitando a: sistemas, softwares, programas de computador, bases de dados, técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, formulários, fichas cadastrais, questionários, roteiros, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, discos, pen drives, HDs, CDs, DVDs, fitas, contratos, entrevistas, arquivos de áudio, arquivos de vídeo, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores, distribuidores, entrevistados e participantes de grupos, preços e custos, definições e informações de opinião pública, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outros, a que, diretamente ou por meio de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, venham a CONTRATADA ter acesso em razão da execução do contrato celebrado.
3. A CONTRATADA compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa da CONTRATANTE, das informações de acesso restrito reveladas.
4. A CONTRATADA compromete-se a não utilizar de forma diversa da prevista no Contrato n.º \_\_\_\_/\_\_\_\_ as informações de acesso restrito reveladas.
5. A CONTRATADA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento próprio.
6. A CONTRATADA determinará a observância deste Termo de Confidencialidade a todos os seus empregados, prepostos e prestadores de serviço que estejam direta ou indiretamente envolvidos com a execução do contrato, ficando ainda responsável pela fiscalização do cumprimento das condições constantes no instrumento firmado.
7. Os empregados, prepostos e prestadores de serviço da CONTRATADA que terão acesso às informações da CONTRATANTE deverão ser imputáveis perante a lei.
8. A CONTRATADA obriga-se a informar imediatamente à CONTRATANTE, por escrito e no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contados a partir da data e horário da ocorrência do incidente, qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste termo de que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.
9. A CONTRATADA deverá manter sob seu poder, pelo prazo de 60 (sessenta) meses após todo o período de contratação (incluindo as prorrogações contratuais), cópia dos materiais primários (ficha de recrutamento, arquivos de áudio e vídeo, DVDs, diário de campo, transcrições, roteiros, questionários, banco de dados, etc.) e dos materiais técnicos (Produtos Parciais e Produtos Finais), assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação considerada de acesso



restrito, nos termos do presente Termo de Confidencialidade, a que teve acesso em decorrência do vínculo contratual com a CONTRATANTE.

10. A quebra do sigilo das informações de acesso restrito reveladas sem autorização expressa da CONTRATANTE, devidamente comprovada, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE. Nesse caso, a CONTRATADA estará sujeita, por ação ou omissão, além das eventuais sanções definidas no contrato, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

11. Tendo em vista o princípio da boa-fé objetiva, permanece em vigor o dever de sigilo, tratado no presente Termo de Confidencialidade, após o término da vigência do Contrato.

12. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações de acesso restrito da CONTRATANTE.

Por estar de acordo, a CONTRATADA, por meio de seu representante legal, firma o presente Termo de Confidencialidade, lavrando em duas vias de igual teor e forma.

Brasília-DF,

---

Nome da Contratada

Nome Completo do Responsável Legal + Assinatura(s)

RG:

CPF:

DE ACORDO:

(integrantes da equipe técnica da CONTRATADA)

---

Nome:

RG:

---

Nome:

RG

**ANEXO I-E**  
**Declaração de Cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD**  
**(Lei nº 13.709/2018)**

1. É vedado às partes a utilização de todo e qualquer dado pessoal repassado em decorrência da execução contratual para finalidade distinta daquela do objeto da contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.
2. As partes se comprometem a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis – repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei n. 13.709/2018, sendo vedado o repasse das informações a outras empresas ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do instrumento contratual.
3. As partes responderão administrativa e judicialmente, em caso de causarem danos patrimoniais, morais, individual ou coletivo, aos titulares de dados pessoais, repassados em decorrência da execução contratual, por inobservância à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
4. Em atendimento ao disposto na Lei n. 13.709/2018 - LGPD, o Contratante, para a execução do serviço objeto deste edital, terá acesso aos dados pessoais dos representantes da Contratada, tais como: número do CPF e do RG, endereço eletrônico, cópia do documento de identificação.
5. A Contratada declara que tem ciência da existência da LGPD e, se compromete a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação, com intuito de proteção dos dados pessoais repassados pelo Contratante.
6. A Contratada fica obrigada a comunicar ao Contratante, em até 24 (vinte e quatro) horas, qualquer incidente de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, bem como adotar as providências dispostas no art. 48 da LGPD.

Local: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
NOME, CARGO E ASSINATURA DOS REPRESENTANTES LEGAIS

NOME COMPLETO DA LICITANTE

**ANEXO I-F**  
**Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação - Exclusivo para**  
**Prestadores de Serviços**

<b>Nome do Usuário</b>	<b>CPF</b>
<b>Empresa</b>	<b>Função</b>
<b>Lotação</b>	<b>Telefone</b>

Declaro ter permissão de acesso às informações da CAIXA, ou sob sua responsabilidade, recebidas do gestor responsável, necessárias ao desempenho das atividades executadas para a empresa contratada pela CAIXA, à qual sou vinculado, e comprometo-me a cumprir o disposto nos itens a seguir:

1. Conhecer e cumprir, rigorosamente, a Política de Segurança e Informação – PO007 e demais normas e procedimentos da CAIXA relativos à segurança da informação;
2. Estar ciente de que os acessos aos quais se referem o presente Termo foram concedidos para uso exclusivo nas atividades a que se destinam e de que a CAIXA disponibiliza o acesso à Internet, inclusive Redes Sociais, como ferramenta de trabalho;
3. Observar a classificação das informações às quais tiver acesso, de acordo com os critérios estabelecidos pela CAIXA em função das atividades por mim executadas.
4. Não utilizar meus acessos para visualizar informações ou dados desnecessários ao exercício de minhas atividades;
5. Não utilizar meus acessos para copiar ou remover recursos computacionais, informação de propriedade da CAIXA ou por ela administrada, sem autorização para esse fim;
6. Não utilizar meus acessos para interferir em serviços, provocando, por exemplo, congestionamento, alteração, lentidão ou interrupção do tráfego da rede CAIXA;
7. Não utilizar os recursos e acessos disponibilizados pela CAIXA para tratar de assuntos pessoais, criticar a CAIXA e/ou seus empregados, ou em atividades ilegais como difamação, discriminação, obscenidade, pornografia, ameaça, roubo, tentativa de acesso desautorizado a dados ou tentativa de burlar medidas de segurança em sistemas, interceptação de mensagens eletrônicas e violação de direitos autorais;
8. Respeitar os direitos de propriedade, instalando e/ou utilizando somente recursos tecnológicos autorizados e com as respectivas licenças de uso válidas;
9. Não citar ou discutir assuntos internos da CAIXA em ambientes públicos, físicos ou virtuais, e não publicar/compartilhar nas redes sociais qualquer assunto ofensivo à imagem da CAIXA e de seus empregados, rotinas de trabalho e funcionamento das unidades, além de fotos e imagens do interior das unidades da CAIXA que fragilizem a segurança e exponham informações;
10. Não revelar, dentro ou fora da CAIXA, fato ou informação interna ou confidencial de que tenha ciência em razão das atividades desempenhadas para a empresa contratada pela CAIXA, à qual sou vinculado;
11. Comunicar ao preposto da empresa contratada qualquer suspeita ou evidência de transgressão às normas em vigor, principalmente para os casos em que ficar comprovado o comprometimento de informação corporativa da CAIXA ou sob sua responsabilidade, evitando que a imagem da CAIXA seja colocada em risco junto ao seu público interno e externo.

Estou ciente de que:

- a CAIXA se reserva o direito de monitorar a utilização dos ativos de informação disponibilizados aos usuários, para assegurar o fiel cumprimento das orientações contidas na PO007;
- as responsabilidades quanto à segurança da informação se estendem além do horário de trabalho e continuam mesmo depois de encerrado o contrato de trabalho, para as informações obtidas em virtude das atividades executadas para a empresa contratada pela CAIXA;
- o descumprimento de qualquer item deste Termo pode acarretar a aplicação das sanções citadas nos contratos de prestação de serviço, aplicável à empresa contratada, e, ainda, nos demais processos legais e responsabilidades civil e penal cabíveis, também aplicáveis ao prestador de serviço/preposto.

OBS.: A PO007 (Política de Segurança e Informação) está disponível publicamente no site da CAIXA, no endereço <[www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br)>, clique na aba “Downloads”, item “Governança Corporativa”, no link “Política de Segurança e Informação”, ou acessado diretamente pelo endereço <https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/politica-seguranca-informacao.pdf>.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_

Local/Data

\_\_\_\_\_  
Assinatura do usuário

\_\_\_\_\_  
Nome, CPF e Assinatura do  
Representante/Preposto da Empresa  
Contratada

# ANEXO I-G

## Relação das Cidades Enquadradas na Categoria Capital e/ou com População com 400 Mil ou Mais Habitantes

PLANILHA RCCP400M+:				
Relação das Capitais e Cidades com População com 400 Mil ou Mais Habitantes				
REGIÃO	UF	ESTADO	NOME DO MUNICÍPIO	POPULAÇÃO
CENTRO-OESTE	DF	Distrito Federal	Brasília (Capital)	2.817.381
CENTRO-OESTE	GO	Goiás	Goiânia (Capital)	1.437.366
CENTRO-OESTE	GO	Goiás	Aparecida de Goiânia	527.796
CENTRO-OESTE	MS	Mato Grosso do Sul	Campo Grande (Capital)	898.100
CENTRO-OESTE	MT	Mato Grosso	Cuiabá (Capital)	650.877
NORDESTE	AL	Alagoas	Maceió (Capital)	957.916
NORDESTE	BA	Bahia	Salvador (Capital)	2.417.678
NORDESTE	BA	Bahia	Feira de Santana	616.272
NORDESTE	CE	Ceará	Fortaleza (Capital)	2.428.708
NORDESTE	MA	Maranhão	São Luís (Capital)	1.037.775
NORDESTE	PB	Paraíba	João Pessoa (Capital)	833.932
NORDESTE	PB	Paraíba	Campina Grande	419.379
NORDESTE	PE	Pernambuco	Recife (Capital)	1.488.920
NORDESTE	PE	Pernambuco	Jaboatão dos Guararapes	644.037
NORDESTE	PI	Piauí	Teresina (Capital)	866.300
NORDESTE	RN	Rio Grande do Norte	Natal (Capital)	751.300
NORDESTE	SE	Sergipe	Aracaju (Capital)	602.757
NORTE	AC	Acre	Rio Branco (Capital)	364.756
NORTE	AM	Amazonas	Manaus (Capital)	2.063.689
NORTE	PA	Pará	Belém (Capital)	1.303.403
NORTE	PA	Pará	Ananindeua	478.778
NORTE	RO	Rondônia	Porto Velho (Capital)	460.434
NORTE	RR	Roraima	Boa Vista (Capital)	413.486
NORTE	AP	Amapá	Macapá (Capital)	442.933
NORTE	TO	Tocantins	Palmas (Capital)	302.692
SUDESTE	ES	Espírito Santo	Serra	520.653
SUDESTE	ES	Espírito Santo	Vila Velha	467.722
SUDESTE	ES	Espírito Santo	Vitória (Capital)	322.869
SUDESTE	MG	Minas Gerais	Belo Horizonte (Capital)	2.315.560
SUDESTE	MG	Minas Gerais	Uberlândia	713.224
SUDESTE	MG	Minas Gerais	Contagem	621.863
SUDESTE	MG	Minas Gerais	Juiz de Fora	540.756
SUDESTE	MG	Minas Gerais	Montes Claros	414.240
SUDESTE	MG	Minas Gerais	Betim	411.846
SUDESTE	RJ	Rio de Janeiro	Rio de Janeiro (Capital)	6.211.223
SUDESTE	RJ	Rio de Janeiro	São Gonçalo	896.744
SUDESTE	RJ	Rio de Janeiro	Duque de Caxias	808.161
SUDESTE	RJ	Rio de Janeiro	Nova Iguaçu	785.867
SUDESTE	RJ	Rio de Janeiro	Campos dos Goytacazes	483.540
SUDESTE	RJ	Rio de Janeiro	Belford Roxo	483.087
SUDESTE	RJ	Rio de Janeiro	Niterói	481.749
SUDESTE	RJ	Rio de Janeiro	São João de Meriti	440.962
SUDESTE	SP	São Paulo	São Paulo (Capital)	11.451.999
SUDESTE	SP	São Paulo	Guarulhos	1.291.771
SUDESTE	SP	São Paulo	Campinas	1.139.047
SUDESTE	SP	São Paulo	São Bernardo do Campo	810.729
SUDESTE	SP	São Paulo	Santo André	748.919
SUDESTE	SP	São Paulo	Osasco	728.615
SUDESTE	SP	São Paulo	Sorocaba	723.682

SUDESTE	SP	São Paulo	Ribeirão Preto	698.642
SUDESTE	SP	São Paulo	São José dos Campos	697.054
SUDESTE	SP	São Paulo	São José do Rio Preto	480.393
SUDESTE	SP	São Paulo	Mogi das Cruzes	451.505
SUDESTE	SP	São Paulo	Jundiaí	443.221
SUDESTE	SP	São Paulo	Piracicaba	423.323
SUDESTE	SP	São Paulo	Santos	418.608
SUDESTE	SP	São Paulo	Mauá	418.261
SUL	PR	Paraná	Curitiba (Capital)	1.773.718
SUL	PR	Paraná	Londrina	555.965
SUL	RS	Rio Grande do Sul	Porto Alegre (Capital)	1.332.845
SUL	RS	Rio Grande do Sul	Caxias do Sul	463.501
SUL	SC	Santa Catarina	Joinville	616.317
SUL	SC	Santa Catarina	Florianópolis (Capital)	537.211
SUL	PR	Paraná	Maringá	409.657



**ANEXO I-H**  
**Termos de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE**  
**DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE ETICA E DE CONSENTIMENTO**

À

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Ref.: Execução de Pesquisa de Mercado e Mercadológica – Atividades Qualitativas

A [RAZÃO SOCIAL DA CONTRATADA], inscrita no CNPJ sob o nº [CNPJ], com sede em [ENDEREÇO COMPLETO], na qualidade de empresa responsável pela execução da pesquisa contratada, DECLARA, para os devidos fins, que:

1. Todas as atividades de coleta de dados junto a participantes da pesquisa serão conduzidas em estrita conformidade com os princípios éticos previstos nas normas nacionais e internacionais de pesquisa, incluindo, mas não se limitando à ISO 20252 e ao Código de Ética da ABEP.
2. Será garantido, em todas as interações com os participantes, o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), assegurando a confidencialidade, anonimato e uso responsável das informações pessoais coletadas.
3. Serão obtidos Termos de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) de todos os participantes da pesquisa, previamente à sua participação em entrevistas em profundidade, grupos focais ou outras abordagens qualitativas, em conformidade com os princípios da transparência, voluntariedade e esclarecimento.
4. Os modelos de TCLE utilizados estarão à disposição da Contratante para análise e validação prévia, se assim for requerido.
5. As informações coletadas serão utilizadas exclusivamente para os fins definidos no escopo contratual, sendo vedada sua reutilização, compartilhamento ou arquivamento para outros fins que não os autorizados pela Contratante.
6. Ao término da pesquisa, os dados brutos e os registros dos TCLEs permanecerão sob guarda segura da Contratada pelo prazo legal mínimo de 5 (cinco) anos ou conforme determinação contratual.

Por ser expressão da verdade, firma a presente.

[Cidade], [data].

---

[Nome do responsável legal]

[Cargo na empresa]

[Razão social da empresa]