

Termo de Referência 28/2024

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
28/2024	250110-COORDENAÇÃO GERAL DE MATERIAL E PATRIMÔNIO	GEORGIA MARIA DE ALBUQUERQUE	25/10/2024 13:59 (v 5.0)
Status	ASSINADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra	3/2024	25000.176105 /2023-64

1. Definição do objeto

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços especializados de pesquisa epidemiológica envolvendo a coleta de dados por meio da realização de entrevistas telefônicas, de forma ativa para aparelho fixo e móvel, via CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing), com entrega dos resultados em formato de banco de dados a fim de compor o Sistema Nacional sobre Vigilância de Fatores de Risco e Proteção para Doenças Crônicas (Vigitel), nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Prestação de serviços de monitoramento de dados epidemiológicos sobre as Doenças Crônicas Não Transmissíveis (DCNT), por meio do Sistema de Vigilância de Fatores de Risco e Proteção para Doenças Crônicas por Inquérito Telefônico (Vigitel).	15342	Unidade	104.000	85,78	8.921.120,00

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comum(ns), conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 01 (um ano) contados da assinatura do contrato administrativo prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.3.1. O serviço é enquadrado como continuado nos termos do inc. XV do art.6º da Lei 14.133/2021, tendo em vista que o Vigitel tem como finalidade específica o monitoramento de dados epidemiológicos sobre as Doenças Crônicas não Transmissíveis (DCNT) e, portanto, monitorar continuamente a frequência e a distribuição dos fatores de risco e

proteção para essas doenças na população adulta, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar.

1.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

## 2. Fundamentação da contratação

### 2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual [2024], conforme detalhamento a seguir:

I) ID PCA no PNCP: 00394544000185-0-000030/2024;

II) Data de publicação no PNCP: 23/10/2024

III) Id do item no PCA: 1156

IV) Classe/Grupo: 837

V) Identificador da Futura Contratação: 250110-3/2024

## 3. Descrição da solução

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

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice I deste Termo de Referência.

## 4. Requisitos da contratação

### 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

#### Sustentabilidade:

4.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.1.1. Adequação Ambiental para Serviços Externos - Considerando que o serviço será prestado fora das dependências do Ministério da Saúde, é essencial assegurar que o contratado cumpra com os critérios de sustentabilidade ambiental mesmo fora das instalações do órgão:

4.1.2. A empresa ou instituição deve garantir ausência de substâncias perigosas fora dos limites permitidos, em conformidade com a diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr (VI)), cádmio (Cd), bifenil-polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs), nos serviços realizados fora das dependências do Ministério da Saúde.

4.1.3. Os equipamentos de informática e automação utilizados pela empresa contratada atendam aos requisitos de certificação voluntária estabelecidos pela Portaria Inmetro nº 200, de 2021. Essa certificação deve ser emitida por um Organismo de Certificação de Produto (OCP) acreditado pelo Inmetro, comprovando a adequação em segurança para o usuário e instalações, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética dos equipamentos utilizados fora das dependências do Ministério da Saúde.

4.1.4. A prestadora dos serviços deve cumprir com as normativas ambientais, sociais e de acessibilidade estabelecidas pela Administração Pública para a execução desses serviços. Essas obrigações devem estar claramente definidas no objeto contratual, incluindo medidas que promovam a sustentabilidade ambiental e social durante a realização dos serviços fora das instalações do Ministério da Saúde.

4.1.5. Adotar medidas para evitar o desperdício de água tratada, conforme instituído no Decreto nº 48.138, de 8 de outubro de 2003;

4.1.6. Realizar um programa interno de treinamento de seus empregados, nos três primeiros meses de execução contratual, para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes;

4.1.7. Observar as disposições contidas na Lei nº 12.305/2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, em especial a responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida do produto e, se comprometer a aplicar o disposto nos artigos de 31 a 33 do referido normativo, bem como inclusive quanto a restos de embalagens dos produtos utilizados; e

4.1.8. Respeitar as normas e os princípios ambientais, minimizando ou mitigando os efeitos dos danos ao meio ambiente, utilizando tecnologias e materiais ecologicamente corretos, atendendo aos critérios de sustentabilidade, como por exemplo: adoção de medidas para realização de separação dos resíduos recicláveis descartado.

#### **Subcontratação**

4.2. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

#### **Garantia da contratação**

4.3. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

4.4. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

4.5. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

4.6. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

#### **Vistoria**

4.7 Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

#### **Requisitos legais para a segurança de dados**

4.8. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis.

## **5. Modelo de execução do objeto**

### **5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

#### **Condições de Execução**

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1. Início da execução do objeto: 10 (dez) dias subsequentes da assinatura do contrato.

5.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho constantes nos subitens 5.1.3 a 5.1.9 e subitens.

5.1.3. Abrangência: nacional (representatividade os Estados, suas capitais e o Distrito Federal).

5.1.4. População-alvo: população adulta ( $\geq 18$  anos de idade).

5.1.5. Amostra: tamanho amostral médio de indivíduos conforme distribuição indicada na Tabela 01 (item 7.1.1 do ETP), para estimar, com coeficiente de confiança de 95% e erro máximo de três pontos percentuais, a frequência de qualquer fator de risco para DCNT na população adulta.

5.1.6. Técnica de pesquisa: entrevistas telefônicas para aparelhos fixos e móveis (atendimento ativo), via CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing).

5.1.7. Duração das entrevistas: em média, 15 minutos.

5.1.8. Instrumento de pesquisa: Questionário eletrônico, com cerca de 100 questões, elaborado pela contratante (apêndices II e III deste Termo de Referência).

5.1.9. Repasse da metodologia de pesquisa, questionário e treinamento da equipe técnica Contratada pela Contratante.

#### **Local e horário da prestação dos serviços**

5.2. Os serviços de central de pesquisa poderão ser prestados total ou parcialmente nas dependências da contratada.

5.3. A sede onde está situada a central de operações (central de pesquisa) deverá encontrar-se em local de rápido e fácil acesso, com aeroporto, tendo em vista a necessidade de deslocamento dos técnicos para o treinamento dos entrevistadores e das visitas técnicas de acompanhamento e monitoramento

5.4. O horário de coleta das entrevistas deve ocorrer todos os dias da semana, das 09:00 horas às 21:30 horas, e aos sábados, domingos e feriados, das 10:00 horas às 16:00 horas, considerando o horário do local de residência do entrevistado.

#### **Rotinas a serem cumpridas**

5.5. A execução contratual observará as rotinas [etapas] abaixo, anualmente:

5.5.1. Briefing e planejamento de pesquisa:

5.5.1.1. Após assinatura do contrato, deverá ser realizada, em até 10 dias corridos, uma reunião presencial entre a contratante e a contratada, preferencialmente no local onde ocorrerá a operação pela Contratada, para a apresentação do briefing e o planejamento da pesquisa.

5.5.1.2. O planejamento abordará os seguintes pontos: o plano amostral; os equipamentos, softwares e tecnologias a serem utilizados; o instrumento e os procedimentos de coleta de dados (incluindo pré-teste do questionário e treinamento dos entrevistadores); o monitoramento da coleta dos dados (informações e relatórios que deverão ser acompanhados bem como os prazos para envio dos mesmos); a equipe de profissionais envolvidos; o cronograma de execução da operação e a forma de prestação de contas mensal para fins de quitação do serviço prestado.

5.5.2. Pré-teste do questionário e treinamento dos entrevistadores:

5.5.2.1. Antes de iniciar a coleta de dados, será repassado à contratada o instrumento de coleta de dados, desenvolvido pela contratante, bem como o cadastro telefônico a ser chamado, para que seja feito um pré-teste para validação. O pré-teste será realizado com um mínimo de 150 entrevistas.

5.5.2.2. Os números de telefone selecionados para responder ao pré-teste não poderão participar da etapa posterior da pesquisa, haja vista não serem de cidades que compõem a amostra. Dessa forma, os dados coletados nas entrevistas realizadas no pré-teste deverão ser descartados e não integrados ao banco de dados.

5.5.2.3. A contratada terá o prazo de 10 dias corridos, após a entrega do instrumento de coleta de dados e do treinamento, pela equipe técnica da contratante, para apresentar os resultados do pré-teste.

5.5.2.4. A equipe técnica da contratante terá o prazo de 10 dias corridos após a apresentação dos resultados do pré-teste para solicitar os ajustes necessários à contratada, se for o caso.

5.5.2.5. O treinamento dos entrevistadores deve ter duração mínima de dezesseis horas, incluindo abordagem teórica e prática, além da certificação dos funcionários participantes do processo. A contratada, no treinamento dos entrevistadores, deverá dar ênfase às questões relacionadas à privacidade dos entrevistados e à confidencialidade das informações prestadas.

5.5.2.6. Fica facultado à contratante a designação de pelo menos um técnico para acompanhar presencialmente, nas dependências da contratada, o pré-teste e o treinamento dos entrevistadores. A contratada deverá fornecer para a contratante o cronograma do pré-teste e do treinamento antes do início dos trabalhos.

#### 5.5.3. Coleta de dados:

5.5.3.1. A empresa contratada terá o prazo de até 10 dias corridos, após a finalização do treinamento dado pela contratante, para iniciar as entrevistas, com todos os requisitos técnicos necessários exigidos em edital, incluindo-se a entrega, à contratante, do sistema de gestão de coleta de dados desenvolvido especialmente para o Vigitel.

5.5.3.2. A coleta de dados será realizada total ou parcialmente nas dependências da contratada, devendo ocorrer todos os dias da semana, das 09:00 horas às 21:30 horas, e aos sábados, domingos e feriados, das 10:00 horas às 16:00 horas, considerando o horário do local de residência do entrevistado.

5.5.3.3 A coleta deverá ser iniciada e concluída no mesmo ano calendário, sempre que possível, utilizando-se o máximo de meses disponíveis após a contratação ou renovação do contrato, já que a apuração da pesquisa Vigitel é de base anual.

5.5.3.4. As entrevistas poderão ser interrompidas por até 30 dias a cada ano calendário, a fim de preparar a pesquisa do ano seguinte e promover o treinamento da equipe de entrevistadores para o novo formato.

5.5.3.5. As entrevistas são realizadas por meio telefônico, sendo as perguntas (questionário) lidas diretamente na tela de um monitor de vídeo e as respostas registradas direta e imediatamente em meio eletrônico (sistema CATI). Em média, são feitas 100 perguntas ao entrevistado, para que as informações coletadas abranjam todo o rol de indicadores monitorados pelo Vigitel (Apêndices II e III deste Termo de Referência).

#### 5.5.4. Monitoramento de dados:

5.5.4.1. O monitoramento da qualidade das informações coletadas nas entrevistas deverá ser feito pela contratada, cabendo acompanhar integralmente o trabalho dos entrevistadores. Deste modo, todas as entrevistas devem ser gravadas e realizadas auditorias em pelo menos 20% da produção do dia. Além disso, ao longo do processo de coleta de dados, a contratada deverá realizar análises semanais do banco de dados, em relação à consistência das informações geradas, incoerências de respostas e ajustes necessários. Por sua vez, a contratante também poderá realizar o monitoramento qualitativo dos dados coletados, seja remota ou presencialmente.

5.5.4.2. As informações poderão ser rejeitadas, no todo ou em parte, no caso em que for percebido viés decorrente da abordagem do entrevistador (por exemplo, indução, leitura inadequada de pergunta, salto equivocado de questão), devendo ser corrigidas/refeitas/substituídas, assim que constatado o problema, às custas da contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

5.5.4.3. Além disso, a contratada deverá fazer o monitoramento e controle da quantidade de entrevistas realizadas em cada capital e unidade federativa e disponibilizar, semanalmente, para fins de acompanhamento por parte da contratante, o relatório de desempenho, contendo o status de cada ligação telefônica, se elegível ou não, se foi agendada a entrevista ou já finalizada, além dos indicadores de desempenho (IMR- instrumento de medição de resultados).

5.5.4.4. Também deve ser enviado, à contratante, o consolidado mensal das informações contidas nesses relatórios, para conferência da equipe técnica, bem como do fiscal do contrato, para fins de atesto da nota fiscal de pagamento.

#### 5.5.5. Produtividade da Operação:

5.5.5.1. A contratada deverá ter uma produtividade mensal equivalente à razão entre o quantitativo total de entrevistas estimadas para o ano-calendário e o número de meses previstos para a coleta no ano, respeitando a distribuição prevista na metodologia da pesquisa, detalhada no Termo de Referência.

5.5.5.2. No caso de impossibilidade de atingir este número (seja a mais ou a menos), deverão ser feitas, nas semanas subsequentes, as devidas compensações, de forma a garantir o número de entrevistas telefônicas estimadas para cada unidade da Federação, domínio (capital/demais) e tipo de linha telefônica para o ano.

#### 5.5.6. Monitoramento da Operação:

5.5.6.1. A contratada deverá fazer o monitoramento e o controle da quantidade e da qualidade das entrevistas realizadas e disponibilizar, semanalmente, relatório de desempenho com informações relativas ao andamento das

ligações, além de enviar o consolidado mensal, para conferência final da contratante, bem como do fiscal do contrato, conforme especificado no Termo de Referência.

5.5.6.2. O relatório referido no subitem anterior deverá conter o status sumarizado de todas as ligações realizadas no período de referência (semana ou mês) e servirão para a avaliação do IMR.

5.5.6.3. Além dos relatórios, a contratada também deverá disponibilizar a base de dados, as gravações das entrevistas e o link para acompanhamento da operação em tempo real, por meio de aplicativo de acesso remoto que permita o acompanhamento, o controle e a fiscalização do Ministério da Saúde.

5.5.6.4. A execução dos serviços será iniciada em até 10 dias corridos da assinatura do contrato, na forma que segue:

5.5.6.4.1. 10 (dez) dias corridos para a realização de reunião presencial entre a contratante e a contratada, no local onde ocorrerá a operação pela contratada, para a apresentação do briefing e o planejamento da pesquisa.

5.5.6.4.2. 10 (dez) dias corridos do final do treinamento dado pela contratante para o início das entrevistas.

## Obrigações

5.6. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência.

5.7. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

5.8. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010.

5.9. Assegurar à Contratante, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, “a” e “b”, do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:

5.9.1. 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 Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;

5.9.2. Os direitos autorais da solução, 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 subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

## Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

5.10. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

### 5.11. Estrutura Física e tecnológica.

5.11.1. A estrutura física e tecnológica utilizada para a operação da Central de Pesquisas Vigitel deverá atender aos requisitos dos itens 5.12 a 5.19 e subitens.

### 5.12. Estrutura para coleta dos dados:

5.12.1. Central de Pesquisas (Research Center) com posições de trabalho em quantitativo dimensionado pela Contratada para a prestação do serviço, com mobiliário de acordo com a NR17, microcomputadores com sistemas operacionais, softwares e hardware devidamente licenciados quando for o caso.

5.12.2. Microcomputadores disponibilizados à Central de Pesquisa Vigitel com processador, memória RAM, espaço em disco rígido, sistema operacional e conexão de rede local e internet de modo a suportar o tráfego de informações e processamento dos dados sem prejuízo à performance do sistema de modo a evitar a lentidão, sobrecarga por acessos simultâneos e dados corrompidos, de modo a atender o IMR acordados.

### 5.13. Telefonia

5.13.1 Os recursos e soluções em telefonia deverão ser compostos por canais de telefonia digital.

5.13.2. Canais de telefonia em quantitativo dimensionado pela Contratada de modo a atender a quantidade de posições de atendimento e as discagens necessárias para obter melhor performance, com contrato de telefonia redundante com tecnologia VOIP (com diversas operadoras), sem limitação de canais.

5.13.3. Necessário para assegurar o funcionamento das posições de trabalho mesmo nas situações em que uma operadora apresentar funcionamento intermitente.

5.13.4. Necessário, ainda, para assegurar a qualidade da telefonia em todas as regiões do Brasil, mesmo naquelas em que, porventura, a operadora principal tenha qualidade inferior e funcione com ruídos ou áudio baixo.

5.13.5. A telefonia VOIP deverá permitir a utilização da funcionalidade bina ativa de modo a possibilitar a implementação de estratégias visando a melhoria da taxa de sucesso da operação (entrevista finalizada com sucesso).

#### **5.14. Internet**

5.14.1. Links dedicados de internet de duas operadoras distintas, sendo cada um com percurso exclusivo da última milha (comprovadamente diferente da outra), e o somatório do link dedicado das duas superiores a 30MB.

5.14.2. Necessário para garantia do nível de serviço na virada de páginas do sistema proprietário durante a aplicação dos questionários (fluidez) e tráfego de dados entre posições, bancos de dados e painéis de resultado.

#### **5.15. Câmeras**

5.15.1. Câmeras em quantitativo dimensionado pela contratada, posicionados na Central de Pesquisa, em número suficiente para o monitoramento de todos os entrevistadores durante a operação, quando realizadas de forma presencial, nas dependências da contratada.

5.15.2. A Contratante poderá acessar as imagens geradas via web, a qualquer momento, para conferir o andamento dos trabalhos.

5.15.3. Esta atividade visa o monitoramento do quantitativo de pessoal contratado, bem como do andamento da operação de forma a garantir as entregas dentro do prazo estipulado.

#### **5.16. Sistema de Discagem Automática**

5.16.1. Sistema de Discagem Automática com troncos digitais de PABX IP ou Media Gateways; gravadores de troncos; discadores automáticos para execução e classificação do processo de RDD (Random Digit Dialing); CODEC G729 e G722, de alta definição de áudio; gravadores digitais de chamadas e conversação, reconhecimento e classificação de respostas da rede pública de telefonia em status de chamadas: necessário para oferecer alta qualidade no áudio das ligações (eliminando ruídos na comunicação entre entrevistadores e respondentes) e possibilitar o controle acurado de todas chamadas de acordo com os indicadores, taxas e metodologia da pesquisa. Permite, ainda, 100% das gravações e, ainda, para que o processo de RDD (Random Digit Dialing) seja executado automaticamente, sem intervenção humana nas classificações de chamadas não completadas e para números inexistentes naturalmente gerados no processo, otimizando a produtividade dos entrevistadores e sua dedicação na condução das entrevistas.

5.16.2. O sistema de discagem automática deverá:

5.16.2.1. permitir e registrar a aleatorização dos horários de ligação, bem como o agendamento futuro da entrevista caso o entrevistado não possa responder na primeira tentativa;

5.16.2.2. permitir e registrar a parametrização do horário de ligação (como, por exemplo, definir o horário de início e de término da coleta de dados em cada dia);

5.16.2.3. permitir e registrar a aleatorização dos números chamados dentro das listas de números de telefone sorteados;

5.16.2.4. distinguir os números de telefone válidos dos números inválidos e reagendar automaticamente as ligações para números válidos que não forem completadas;

5.16.2.5. permitir a elaboração automática de relatórios gerenciais em que constem as taxas de sucesso das ligações, os motivos de insucesso das ligações, as taxas de respostas e não respostas dos questionários, dentre outras informações gerenciais a respeito da coleta de dados por telefone; e

5.16.2.6. restringir as ligações para números de telefone que constem no plano amostral.

**5.17. Sistema de gestão de coleta de dados do inquérito**

5.17.1. Para atender, ainda, ao objeto da contratação, a empresa necessitará constar de sistema computacional para gestão de coleta de dados da pesquisa Vigitel.

5.17.2. Esse sistema envolve as funcionalidades apresentadas abaixo e deve apresentar operação fluida e navegação responsiva. Deverá ser composto por dois módulos – Utilitário servidor e Plataforma de banco de dados.

5.17.3. São funcionalidades essenciais desse Sistema:

5.17.3.1. ser compatível com os principais bancos de dados do mercado e aplicações WEB/CTI (Computer Telephony Integration);

5.17.3.2. gestão do cadastro telefônico;

5.17.3.3. discagem das tentativas de contato;

5.17.3.4. gestão automatizada das tentativas obrigatórias de contato inicial em dias e horários (turnos) diferentes;

5.17.3.5. sorteio automático do indivíduo a ser entrevistado no domicílio (quando esse processo se fizer necessário);

5.17.3.6. agendamento para contatos subsequentes e sistema informatizado capaz de assegurar que o domicílio será chamado no momento agendado;

5.17.3.7. realização da entrevista com a utilização de perguntas estruturadas, digitação das respostas em tempo real, salto automático de questões não aplicáveis em face de respostas anteriores, crítica imediata de respostas não válidas e cronometragem da duração da entrevista;

5.17.3.8. montagem do banco de dados de respostas em tempo real;

5.17.3.9. classificação do status de cada número telefônico sorteado;

5.17.3.10. gravação integral das entrevistas;

5.17.3.11. acompanhamento das entrevistas em meio eletrônico digital online (em tempo real);

5.17.3.12. integração do sistema com plataformas de data modeling e data visualization;

5.17.3.13. comprovação da adequação do dia/período, demonstrando o resultado das chamadas realizadas diária, semanal, mensal e anualmente;

5.17.3.14. disponibilização de relatórios de todas essas informações para acesso remoto;

5.17.3.15. capacidade de gerar ligações randômicas, por RDD (Random Digit Dialing);

5.17.3.16. capacidade de realizar a validação digital do mailing, para eliminar contatos telefônicos inválidos ou inexistentes.

**5.18. Segurança e backup do sistema de gestão de coleta de dados**

5.18.1. As funcionalidades mínimas de segurança e backup do sistema devem operar de forma a regular o acesso aos dados e a garantir sua segurança. São apresentados, abaixo, os componentes mínimos desse processo para as duas partes do sistema.

5.18.2. Em relação ao Utilitário servidor:

5.18.2.1. encontrar-se hospedado em servidor com redundância na nuvem em alta disponibilidade, que se traduz em funcionamento contínuo (24 horas por dia, 7 dias por semana);

5.18.2.2. restringir o gerenciamento (SSH e FTP) aos IPs de origem da empresa contratada, devidamente protegidos por um firewall hospedado e configurado em servidor de controle de acessos dentro da Central de Pesquisa, impossibilitando o acesso externo de quaisquer outras origens;



5.18.2.3. permitir acesso exclusivamente a equipe interna de desenvolvimento e gerenciamento da empresa contratada, sendo que cada um dos membros das equipes deverá possuir usuário individual e todos os acessos deverão ser auditados;

5.18.2.4. possuir política de senhas forte, exigindo, no mínimo, 10 caracteres com 4 critérios obrigatórios (letras maiúscula e minúscula, número e caracteres especiais);

5.18.2.5. realizar Snapshot de hora em hora com retenção de 5 dias, diário com retenção de 1 semana, semanal com retenção de 4 semanas, mensal com retenção de 3 meses e anual com retenção de 1 ano.

5.18.3. Em relação à plataforma de banco de dados:

5.18.3.1. encontrar-se hospedada em sistema virtual de hospedagem (nuvem);

5.18.3.2. restringir o gerenciamento (SSH e FTP) aos IPs de origem da empresa contratada, impossibilitando o acesso externo de quaisquer outras origens;

5.18.3.3. permitir acesso exclusivamente a equipe interna de desenvolvimento e gerenciamento da empresa contratada, sendo que cada um dos membros das equipes deverá possuir usuário individual e todos os acessos deverão ser auditados;

5.18.3.4. possuir política de senhas forte, exigindo, no mínimo, 10 caracteres com 4 critérios obrigatórios (letras maiúscula e minúscula, número e caracteres especiais);

5.18.3.5. realizar Snapshot de hora em hora com retenção de 5 dias, diário com retenção de 1 semana, semanal com retenção de 4 semanas, mensal com retenção de 3 meses e anual com retenção de 1 ano, de acordo com melhores práticas de segurança de empresas do segmento de Contact Center.

## 5.19. Recursos humanos.

5.19.1. Cabe à Contratada estimar o quantitativo de profissionais necessários para a operação de acordo com o objeto da contratação e níveis de serviço acordados.

5.19.2. A equipe de trabalho será composta pelos profissionais relacionados a seguir:

5.19.2.1. **Entrevistador:** responsável pela identificação da elegibilidade das linhas sorteadas, pelo arrolamento do participante, pela seleção do respondente (quando aplicável) e pela realização da entrevista. A quantidade estimada de entrevistadores, dependerá do aporte tecnológico na operação e dos processos de trabalho estabelecidos pela contratada, obedecendo a legislação trabalhista vigente. O profissional deve ter nível médio completo, experiência de 02 (dois) anos e experiência comprovada em pesquisas por telefone.

5.19.2.2. **Supervisor de coleta de dados:** responsável pelo acompanhamento dos entrevistadores durante todo o período de trabalho. O profissional deve ter nível médio completo, experiência de 02 (dois) anos e curso técnico em gestão de pessoas ou supervisão. A quantidade estimada é de 01 (um) supervisor por turno de trabalho

5.19.2.3. **Assistente de coleta de dados:** responsável pela checagem das entrevistas ao seu término (diretamente com o respondente) para garantir sua qualidade, também realiza intervenções de forma imediata junto ao entrevistador ou equipe para possíveis ações corretivas. O profissional deve ter nível médio completo, experiência de 02 (dois) anos e curso técnico em controle de qualidade. A quantidade estimada é 01 (um) assistente por turno de trabalho.

5.19.2.4. **Assistente de qualidade e melhoria contínua:** responsável pelo monitoramento das entrevistas (por meio de gravações aleatoriamente selecionadas), para verificação da qualidade. Deverá sinalizar aos supervisores e entrevistadores a necessidade de capacitação para melhoria contínua da qualidade. O profissional deve ter nível médio completo, experiência de 03 (três) anos e curso técnico em controle de qualidade ou melhoria contínua e certificação ISO 9001 ou similar. A quantidade estimada é de 01 (um) assistente por turno de trabalho.

5.19.2.5. **Analista de mailing:** responsável pelo controle do recebimento dos arquivos (organização do material de mailing para rápido acesso, conferência dos números e duplicidades, quando houver), e a inserção, no sistema, dos conjuntos de linhas telefônicas. O profissional deve ter graduação na área de Tecnologia da Informação (TI) ou área relacionada, experiência de 03 (três) anos, certificação em TI e curso técnico em banco de dados ou telecomunicações. A quantidade estimada é de 01 (um) analista de mailing.

5.19.2.6. **Gerente de planejamento:** responsável pelo planejamento e controle da execução do projeto. O profissional deve ter nível superior completo, pós-graduação em Gerenciamento de Projetos ou áreas afins, experiência de 02 (dois) anos e certificação em gerenciamento de projetos (PMP, PMO, ou similar). A quantidade estimada é de 01 (um) gerente de planejamento.

5.19.2.7. **Gerente de operações:** responsável por gerir toda a operação e garantir a execução do projeto dentro dos parâmetros planejados. O profissional deve ter nível superior completo, pós-graduação em Pesquisa Científica, epidemiologia ou áreas relacionadas, experiência de 02 (dois) anos. A quantidade estimada é de 01 (um) gerente de operações.

5.19.2.8. **Analista de processamento de dados:** responsável pelo tratamento dos dados, com o objetivo de ordenar, classificar ou efetuar quaisquer transformações nos dados (como análise de consistência), para que a informação coletada seja válida. O profissional deve ter nível superior completo, preferencialmente na área de estatística e epidemiologia ou áreas afins, experiência de 02 (dois) anos, experiência comprovada no uso de softwares estatísticos (preferencialmente STATA ou R) e desejável pós-graduação em Análise de Dados ou Epidemiologia. A quantidade estimada é de 01 (um) analista de processamento de dados.

5.19.2.9. **Analista de desenvolvimento de sistema:** responsável pelo desenvolvimento e acompanhamento do sistema de gestão de coleta de dados. O profissional deve ter graduação em Tecnologia da Informação, Engenharia de software ou áreas afins, experiência de 02 (dois) anos, certificação em desenvolvimento de sistemas e desejável curso técnico em programação ou pós-graduação em Engenharia de Software. A quantidade estimada é de 01 (um) analista de desenvolvimento de sistema.

5.19.2.10. **Estatístico:** responsável pela amostra e acompanhamento dos indicadores de medição dos resultados. O profissional deve ter curso superior em estatística e registro ativo no Conselho Regional de Estatística, com experiência de 02 (dois) anos em amostragem e inferência estatística na área de epidemiologia e desejável pós-graduação em Estatística ou áreas afins. A quantidade estimada é 01 (um) estatístico.

5.19.3. Todos os custos de recursos humanos e os encargos necessários à realização das entrevistas devem correr por conta da contratada, sendo de sua responsabilidade dimensionar o quantitativo de pessoal, com base na quantidade diária de entrevistas estimada pela contratante e objetivando atender aos níveis de qualidade definidos neste documento.

5.19.4. É responsabilidade da contratada dimensionar e disponibilizar a estrutura física, tecnológica e de telefonia, conforme especificações mínimas constantes deste termo de referência, de modo a atender plenamente ao volume do serviço (quantidade de entrevistas contratadas) e aos níveis de qualidade esperados, conforme IMR. A contratada deverá considerar, ainda, para o dimensionamento em questão, que o sistema de gestão não deverá apresentar indisponibilidade temporária e/ou lentidão e possuir as funcionalidades mínimas de segurança e backup.

#### **Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)**

5.22. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

#### **Procedimentos de transição e finalização do contrato**

a. Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

## **6. Modelo de gestão do contrato**

### **6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

6.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

### **Preposto**

6.6. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

6.7. A Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

### **Fiscalização**

6.8. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput](#)).

### **Fiscalização Técnica**

6.9. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI](#));

6.10. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º](#) e [Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II](#));

6.11. Identificada qualquer inexistência ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III](#));

6.12. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV](#));

6.13. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V](#));

6.14. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII](#)).

### **Fiscalização Administrativa**

6.15. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

6.16. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

6.17. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

6.17.1. acompanhar a execução dos serviços de coleta de dados (entrevistas), seja remota ou presencialmente;

6.17.2. analisar os relatórios de desempenho da prestação de serviços semanais e mensais;

6.17.3. realizar a fiscalização presencial nas dependências da Contratada para a verificação das condições estabelecidas contratualmente e realização de diligências que se fizerem necessárias.

### **Gestor do Contrato**

6.18. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

6.19. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

6.20. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

6.21. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

6.22. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

6.23. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

6.24. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

## 7. Critérios de medição e pagamento

### 7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no apêndice IV.

7.1.1. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

7.1.1.1. não produzir os resultados acordados,

7.1.1.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

7.1.1.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.2. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

7.3. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

7.3.1. Percentual de entrevistas realizadas por conjunto de linhas telefônicas;

7.3.2. Taxa de recusa por conjunto de linhas telefônicas;

7.3.3. Proporção de entrevistas realizadas com idosos;

7.3.4. Proporção de entrevistas realizadas com mulheres;

7.3.5. Taxa de dispersão.

7.4. A aferição da execução terá como unidade de medida o número de entrevistas, conforme segue:

7.4.1. entrevistas realizadas no período de referência para faturamento (mês-calendário) por meio de telefone fixo e celular;

7.4.2. entende-se como entrevista realizada aquela cujo entrevistado respondeu ao questionário em sua integralidade, ou seja, todas as perguntas aplicáveis ao entrevistado foram realizadas pelo entrevistador (foi percorrido o fluxo completo estabelecido no instrumento de pesquisa para o entrevistado);

7.4.3. nos casos em que o entrevistado interromper a entrevista antes de sua conclusão, a Contratada poderá agendar novo(s) contato(s) para finalizar a aplicação do questionário, e somente será considerada para fins de pagamento quando da sua conclusão efetiva (entrevista realizada).

7.4.4. não será considerada como entrevista realizada a recusa do entrevistado em participar da pesquisa.

#### **Do recebimento**

7.5. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 30 (trinta) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. ([Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133](#) e [Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

7.6. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

7.7. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. ([Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

7.8. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. ([Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#))

7.9. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

7.10. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

7.10.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

7.10.2. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

7.10.3. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

7.10.4. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

7.10.5. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades

7.11. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

7.12. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.12.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução

contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento ([art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

7.12.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

7.12.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

7.12.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

7.12.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

7.13. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#), comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.14. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.15. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

### **Liquidação**

7.16. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do [art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022](#).

7.17. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o [inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

7.18. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

7.18.1. o prazo de validade;

7.18.2. a data da emissão;

7.18.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

7.18.4. o período respectivo de execução do contrato;

7.18.5. o valor a pagar; e

7.18.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.19. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante;

7.20. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no [art. 68 da Lei nº 14.133/2021](#).

7.21. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

7.22. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

7.23. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.24. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

7.25. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

#### **Prazo de pagamento**

7.26. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da [Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022](#).

7.27. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA de correção monetária.

#### **Forma de pagamento**

7.28. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

7.29. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

7.30. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.30.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.31. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

#### **Cessão de crédito**

7.32. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na [Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020](#), conforme as regras deste presente tópico.

7.32.1. As cessões de crédito não abrangidas pela Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020 dependerão de prévia aprovação do contratante.

7.33. A eficácia da cessão de crédito não abrangidas pela Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

7.34. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o [art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#), tudo nos termos do [Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020](#).

7.35. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

7.36. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

## 8. Critérios de seleção do fornecedor

### 8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

#### Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

#### Regime de execução

8.2. O regime de execução do contrato será de Empreitada por Preço Unitário.

#### Exigências de habilitação

8.3. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

#### Habilitação jurídica

8.4. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

8.5. **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.6. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme [Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020](#).

8.7. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.8. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

8.9. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

#### Habilitação fiscal, social e trabalhista

8.10. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

8.11. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da [Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014](#), do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

8.12. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

8.13. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo [Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943](#);

8.14. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Municipal/Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;



8.15. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal/Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

8.16. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Municipal/Distrital relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

8.17. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

#### **Qualificação Econômico-Financeira**

8.18. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação ([art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021](#)), ou de sociedade simples;

8.19. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - [Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II](#));

8.20. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

8.20.1. índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

8.20.2. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e

8.20.3. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

8.20.4. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

8.21. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.

8.22. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º](#)).

8.23. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

#### **Qualificação Técnica**

8.24. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

8.25. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

8.26. Declaração de que a empresa terá disponibilidade de profissionais para a execução do contrato nos termos das cláusulas 5.19 e subitens deste Termo de Referência.

8.27. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

8.27.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

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

8.27.1.2. referir-se à realização de pesquisas/ estudo de dados estatísticos quantitativos em temas relacionados à saúde pública, com coleta de dados por meio o telefônico - Computer Assisted Telephone Interviewing (CATI), ativo (entrevistadores), com amostra probabilística.

8.27.1.3. mínimo de 25.000 (vinte e cinco mil mil) entrevistas realizadas.

8.27.1.4. experiência mínima de 1 (um) ano.

8.27.2. Não serão aceitos atestados de capacidade técnica baseados em pesquisas de mercado, de opinião, ou pesquisas publicitárias, sejam elas qualitativas ou quantitativas, que mensurem ou analisem satisfação com marcas, modelos, serviços e produtos comercializáveis.

8.27.3. Não serão aceitos atestados de capacidade técnica baseados em pesquisas qualitativas de grupos focais.

8.27.4. Não serão aceitos atestados de capacidade técnica baseados em pesquisas quantitativas de amostra intencional ou voluntária, tais como enquetes, mesmo que sejam telefônicas (CATI).

8.27.5. 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, conforme item 10.8 da IN SEGES /MPDG n. 5, de 2017.

8.27.6. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante, referentes a períodos sucessivos contínuos, não havendo a obrigatoriedade de os anos serem ininterruptos, conforme estabelecido pela IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

8.27.7. Para a comprovação da experiência mínima de 01 (um) ano na prestação dos serviços, será aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade serem ininterruptos.

8.26.8. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.

8.26.8. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

## 9. Estimativas do Valor da Contratação

**Valor (R\$):** 8.921.120,00

### 9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 8.921.120,00 (oito milhões, novecentos e vinte e um mil e cento e vinte reais).

## 10. Adequação orçamentária

### 10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

10.1.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Gestão/Unidade: 250110.

II) Fonte de Recursos: 10.305.5023.20YJ.0001.

III) Programa de Trabalho: 234712.

IV) Elemento de Despesa: 339039.

V) Plano Interno: PO 0005.

10.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

## 11. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

### LETICIA DE OLIVEIRA CARDOSO

Equipe de Planejamento - Integrante requisitante



*Assinou eletronicamente em 24/10/2024 às 19:06:58.*

### GEORGIA MARIA DE ALBUQUERQUE

Equipe de Planejamento - Integrante técnico



*Assinou eletronicamente em 25/10/2024 às 10:12:59.*

### THIAGO FALEIRO PARENTE

Equipe de Planejamento - integrante administrativo



*Assinou eletronicamente em 25/10/2024 às 13:59:56.*